

DOCUMENTOS SOBRE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CENTRO DE MEDIACI  **N** Región de Murcia

PSICOLOGÍA EN MEDIACIÓN



INTRODUCCIÓN

Las normativas y literatura recomiendan que el Copar cuente con una formación sobre los diversos aspectos psicológicos presentes en el Procedimiento. La decisión es acertada dado que sin importar la profesión de origen, en el espacio donde se desarrollan las sesiones confluyen personas con diferentes patrones de personalidad, formas de interpretar la realidad y por lo tanto de tomar decisiones.

De ahí la importancia de estudiar los pensamientos, sentimientos, comportamientos... de los participantes en la Copar y cómo estos aspectos psicológicos pueden llegar a ser determinantes. Se hace necesario su conocimiento para llegar a comprenderlos.

El manejo de ciertos aspectos, como sucede con el mundo de las emociones y la forma de interpretar la realidad, puede facilitar el trabajo del profesional dedicado a la gestión positiva de los conflictos. Ese es el objetivo del presente módulo.

En las reuniones de Copar se constituye un sistema en donde un profesional especialista impulsa un procedimiento, orienta, forma. Todos los intervinientes en ese sistema colaborativo que se establece para la gestión del conflicto, participan llevando consigo sus patrones de personalidad, su forma de interpretar la realidad, su mundo emocional y su tradicional estilo de enfrentar la dificultad.

El Copar habrá de conocer los aspectos básicos de ese ser persona y cómo estos favorecen o dificultan los esfuerzos para que en las reuniones se puedan ensayar formas

constructivas de comunicación y relación para proteger y garantizar el superior interés de los menores.

A continuación, algunos de esos aspectos. También señalar que muchas de las técnicas de la Copar provienen de la psicología. Una aproximación a esta ciencia puede ayudar a comprenderlas mejor.

La Psicología

Es una disciplina que investiga sobre los **procesos mentales**. Del griego *psico*: actividad mental y *logía*: Estudio. Siendo así, analiza las tres dimensiones de los procesos mentales: **cognitiva, afectiva y conductual**. Estudia las relaciones que se establecen entre el aspecto psíquico y físico de los individuos: sentimientos, ideología, reacciones, tendencias, instintos.

La psicología moderna se ha encargado de recopilar hechos sobre las conductas y las experiencias **de los seres vivos**, organizándolos en forma sistemática y elaborando teorías para su comprensión. Estos estudios permiten explicar su comportamiento y hasta en algunos casos, predecir sus acciones futuras.

La metodología de estudio de la psicología se divide en dos grandes ramas: aquella que entiende esta disciplina como una **ciencia básica** (también denominada **experimental**) y emplea una metodología científica-cuantitativa (contrasta hipótesis con variables que pueden cuantificarse en el marco de un entorno de experimentación), y otra que busca comprender el fenómeno psicológico mediante metodologías cualitativas que enriquezcan la descripción y ayuden a comprender los procesos.

Es posible que la escuela más conocida sea la **cognitiva**, que estudia el acto de conocimiento (la forma en que se comprende, organiza y utiliza la información recibida a través de los sentidos). Así, la psicología cognitiva estudia funciones como la atención, la percepción, la memoria y el lenguaje.

La psicología puede dividirse en **psicología básica** (su función es generar nuevos conocimientos respecto a los fenómenos psicológicos) y **psicología aplicada** (tiene como objetivo la solución de problemas prácticos a través de la aplicación de los conocimientos producidos por la psicología básica).

Introducción a la Psicología básica

La psicología básica es la parte de la psicología que tiene como función fundamental la recopilación y organización estructurada de conocimientos nuevos acerca de los fundamentos de actuación de los procesos psicológicos básicos, como la percepción, la atención, la memoria, el lenguaje, el aprendizaje, el razonamiento y la resolución de problemas. Por otra parte, la psicología aplicada busca solucionar problemas prácticos por medio de la aplicación y la transformación a diferentes contextos de los conocimientos generados por la psicología básica.

La psicología, por abordar al individuo humano, constituye un campo de estudio intermedio entre «lo biológico» y «lo social». Lo biológico se presenta como substrato del sistema psíquico. Progresivamente, y en la medida que la comprensión del

funcionamiento del cerebro y la mente han avanzado, los aportes de la neurobiología se han ido incorporando a la investigación psicológica a través de la neuropsicología y las neurociencias cognitivas, Teoría de las Ciencias Humanas.

Funciones Psicológicas

Tradicionalmente, estas funciones han sido estudiadas por la Psicología cognitiva, y se han planteado para cada uno diferentes modelos que explican sus mecanismos. Se puede describir las siguientes:

- **Atención:** comprendida como el mecanismo mediante el cual el ser humano hace conscientes ciertos contenidos de su mente por encima de otros, que se mantienen a un nivel de consciencia menor. El estudio de la atención ha desarrollado modelos para explicar cómo un organismo dirige este proceso de focalización consciente de varios objetos en forma simultánea o secuencial. Una de las principales preguntas en el estudio de la atención es sobre la utilidad de este mecanismo (no es necesario para aprender la mayoría de las cosas que aprendemos) y su relación con el estudio de la conciencia.
- **Percepción:** entendida como el modo en que el cuerpo y la mente cooperan para establecer la conciencia de un mundo externo. Algunas de las preguntas en el estudio de la percepción son: ¿cuál es la estructura mental que determina la naturaleza de nuestra experiencia?, ¿cómo se logran determinar las relaciones entre los elementos percibidos?, ¿cómo discriminamos entre los distintos elementos para nombrarlos o clasificarlos?, ¿cómo se desarrolla durante el ciclo vital esta capacidad?, etc.
- **Memoria:** proceso mediante el que un individuo retiene y almacena información, para que luego pueda ser utilizada. Permite independizar al organismo del entorno inmediato (es decir, de la información existente en el momento) y relacionar distintos contenidos. El estudio de la memoria ha intentado comprender la forma en que se codifica la información, en que se almacena, y la manera en que se recupera para ser usada.
- **Pensamiento:** conjunto de procesos cognitivos que permiten al organismo elaborar la información percibida o almacenada en la memoria. Este ámbito ha implicado clásicamente el estudio del razonamiento y la resolución de problemas.
- **Lenguaje:** sistema representativo de signos y reglas para su combinación, que constituye una forma simbólica de comunicación específica entre los seres humanos. En relación a este tema, la investigación ha girado en torno a preguntas como: qué tipo de reglas se establecen para el manejo del lenguaje, cómo se desarrolla el lenguaje en el transcurso del ciclo vital, qué diferencias hay entre el lenguaje humano y la comunicación en otras especies, qué relación existe entre lenguaje y pensamiento.
- **Aprendizaje:** El aprendizaje ha sido definido por la psicología como un cambio en el comportamiento, no atribuible al efecto de sustancias o estados temporales internos o contextuales. La capacidad de «aprender» permite al organismo ampliar su repertorio de respuestas básicas, siendo el sistema nervioso humano

particularmente dotado de una plasticidad notable para generar cambios y aprender nuevos comportamientos.

El aprendizaje es un metaproceso psicológico en el que se ven implicados el lenguaje, el pensamiento, la memoria, la atención, etc. Es para la psicología una de las principales áreas de estudio y aplicación, al responder a uno de los llamados conceptos centrales de la disciplina: la generación de cambio en los sistemas individuales y colectivos. Ésta define procesos de aprendizaje conductual y procesos de aprendizaje cognitivo, según impliquen un cambio en la conducta o un cambio en el pensamiento.

La Personalidad

La personalidad está formada por una serie de características que utilizamos para describirnos y que se encuentran integradas mediante lo que llamamos el yo o "sí mismo" formando una unidad coherente.

Entre estas características se encuentra lo que en psicología se denominan rasgos como agresividad, sumisión, sociabilidad, sensibilidad...; conjuntos de rasgos como extroversión o introversión, y otros aspectos que las personas utilizan para describirse, como sus deseos, motivaciones, emociones, sentimientos y mecanismos para afrontar la vida.

Es decir, la personalidad es la forma en que pensamos, sentimos, nos comportamos e interpretamos la realidad.

La personalidad está determinada por los genes, que nos proporcionan una gran variedad de predisposiciones. Pero el ambiente y las experiencias de la vida (padres, sociedad, amistades, cultura, etc.) se ocupan de moldear todas esas posibilidades en una dirección u otra. Por tanto, aunque podamos cambiar nuestra forma de ser, lo hacemos en base a esas características de personalidad con las que hemos nacido.

Generalmente, existe una tendencia a comportarse a través del tiempo de una forma determinada, pero esto no quiere decir que una persona se comporte de ese modo en todos los casos. Por ejemplo, si decimos que una persona es introvertida, significa que lo es la mayor parte del tiempo, pero no en todas las ocasiones. Los estados de ánimo influyen también en el comportamiento, de modo que una persona puede variar en función de sus cambios de humor. Sin embargo, esta variabilidad es un indicio de buena salud psicológica, siempre que no sea extrema, ya que indica la existencia de una personalidad flexible, capaz de adaptarse a distintas situaciones.

La Personalidad Sana

La personalidad psicológicamente sana y equilibrada tiene las siguientes características:

- Es flexible. Se trata de personas que saben reaccionar ante las situaciones y ante los demás de diversas formas. Es decir, poseen un repertorio amplio de conductas y utilizan una u otra para adaptarse a las exigencias de la vida, en lugar de comportarse de un modo rígido e inflexible.
- Lleva una vida más variada, realizando diversas actividades, en vez de centrar su vida alrededor de un mismo tema.

- Es capaz de tolerar las situaciones de presión y enfrentarse a ellas y no se viene abajo ante las dificultades y contratiempos.
- Su forma de verse a sí misma, al mundo y a los demás se ajusta bastante a la realidad.

Tipos de Personalidad para la toma de decisiones

La mejor parte de nuestra personalidad es la que nos permite disfrutar de todos los matices posibles para cualquier acción que vayamos a realizar. No cabe duda de que un plan de acción que busca favorecer un cambio personal condiciona nuestra naturaleza y nos detiene. A veces porque nos asusta el resultado positivo, y otras porque nos sentimos maniatados por relaciones y vivencias que nos atemoriza abandonar.

Carl Jung determinó que había dos preferencias para la toma de decisiones, y que cada uno empleábamos una en detrimento de la otra:

- Tipo pensamiento: aquellos que prefieren tomar las decisiones con una visión más clara y objetiva, empleando el análisis y la lógica.
 - Tipo sentimiento: los que prefieren tener en cuenta los valores personales, pensando en la situación y en las personas que están implicadas en la misma.
- No se trata de etiquetar a unos u otros, sino de ampliar los modos de comportamiento de la psique y conocernos un poco mejor. Para ello, vamos a describir algunas de las formas de plantearse la toma de decisiones de estos dos tipos:

1. El tipo pensamiento:

- ✓ Falta de apasionamiento. Son capaces de salirse de la situación y verla con perspectiva.
- ✓ Rapidez para encontrar los errores y criticar.
- ✓ Emplean la lógica y se distancian de los individuos que participan de la situación.
- ✓ Valoran el objeto y los beneficios resultantes.

2. El tipo sentimiento:

- ✓ Se sumergen en la situación para sopesar los motivos.
- ✓ Buscan puntos en común y suelen tener en cuenta a las partes implicadas.
- ✓ Toman las decisiones a partir de sus valores personales.
- ✓ Valoran a los sujetos implicados por encima del objeto.

Las cualidades más sobresalientes del tipo pensamiento son:

- ✓ Su enfoque está en lo que puede hacer.
- ✓ Lo importante es analizar objetivamente cada situación.
- ✓ Es imprescindible encontrar la verdad.
- ✓ Todas las acciones tienen una causa y de ellas se deriva un efecto.
- ✓ Acepta los criterios que son impersonales.
- ✓ Todo es criticable.
- ✓ Las decisiones deben ser razonables y lógicas para que sean válidas.
- ✓ El pensamiento será objetivo y frío.

Las cualidades más sobresalientes del tipo sentimiento:

- ✓ Es importante analizar las circunstancias personales.
- ✓ Todas las cosas tienen un lado positivo y hay que elogiarlo.
- ✓ La compasión debe regir la toma de decisiones.
- ✓ Los valores personales son su guía.
- ✓ Es necesario tener en cuenta los puntos de vista de los otros.
- ✓ Procuran la armonía y el bienestar de los demás.

- ✓ El enfoque es hacia las relaciones.

Podemos ser del tipo pensamiento, enfocados a la tarea, o del tipo sentimiento, orientados a las relaciones. Ambos son igual de válidos.

Quienes se dirijan por el pensamiento estarán más pendientes del resultado que del proceso, obviando a las personas que participan en él. Por el contrario, los que son del tipo sentimiento olvidarán las acciones que exige su plan de acción, y se centrarán en descubrir si están dispuestos a dejar algunos de los placeres que obtienen con sus relaciones.

La mayoría de las objeciones para tomar decisiones del tipo pensamiento habrán aparecido por su excesiva crítica y análisis, mientras que los del tipo sentimiento habrán flaqueado ante el temor a que les dejen de querer.

El ideal es buscar lo mejor de los dos grupos e intentar relativizar los puntos más polarizados para ser más justos con nosotros mismos y darnos la oportunidad de hacer cambios de valor que nos ayuden a sentirnos mucho más felices. Reducir un poco nuestro espíritu crítico y minusvalorar los resultados en aras de disfrutar del proceso que nos llevará a triunfar en nuestros objetivos.

Independientemente de que la toma de decisiones sea con el pensamiento o son los sentimientos, hay una serie de pasos para la toma de decisiones:

1. Estar consciente. Hay personas que prefieren ignorar los problemas. Piensan que ignorándolos desaparecen. Ser consciente de que existen los problemas es el primer paso para solucionarlos.
2. Objetividad. Después de conocerlos, hay que definirlos, y ello exige un análisis objetivo para descubrir dónde está. De lo contrario, se aplican soluciones a lo que es el verdadero problema
3. Visión. A veces se tienen las soluciones verdaderas de un problema, pero se siente miedo a afrontarlas. Pero si no se soluciona el problema real no se progresa.
4. Conocimiento. Solucionar un problema implica conocer el asunto. Una persona que no sabe mecánica no debe abrir ni el radiador de un carro. Por ello, hay que conocer los temas que interesan
5. Mente abierta. No hay soluciones obvias para los problemas, porque entonces ya se hubieran usado. Ser flexibles.
6. Selección de alternativas. Cuando haya varias soluciones para un problema, en primer lugar hay que aceptarlas, aunque puedan parecer entre sí contradictorias; y, en segundo lugar, estudiarlas a fondo antes de tomar una decisión.
7. Consultar. Ante las dudas, no tener reparos en consultar.

Definición de Pensamiento

Existe tal cantidad de aspectos relacionados con el pensamiento, que dar una definición resulta difícil. De las muchas definiciones que podrían darse, algunas de ellas lo consideran como una actividad mental no rutinaria que requiere esfuerzo, o como lo que ocurre en la experiencia cuando un organismo se enfrenta a un problema, lo conoce y lo

resuelve. Podríamos también definirlo como la capacidad de anticipar las consecuencias de la conducta sin realizarla.

El pensamiento implica una actividad global del sistema cognitivo con intervención de los mecanismos de memoria, atención, procesos de comprensión, aprendizaje, etc. Es una experiencia interna e intrasubjetiva. El pensamiento tiene una serie de características particulares, que lo diferencian de otros procesos, como por ejemplo, que no necesita de la presencia de las cosas para que éstas existan, pero la más importante es su función de resolver problemas y razonar.

Funcionamiento de la mente humana

El concepto de mente ha ido cambiando considerablemente a lo largo de la historia. El médico francés La Mettrie fue el primero que concibió la mente como algo completamente material, el cerebro, provisto de una serie de células (neuronas), que interconexionadas entre sí hacían funcionar a esa masa física que es el cerebro. Esta idea dio lugar a principios del siglo XX, a los modelos de procesamiento de la información, que pretendían establecer paralelismos entre el cerebro y la informática.

Hasta aproximadamente 1960, muchos psicólogos sobre todo de EEUU, consideraban el funcionamiento de la mente humana como el de una máquina.

Todas estas teorías obviamente presentan serias limitaciones y es por ello por lo que se incluyó otro constructo, la consciencia, para poder comprender cómo y por qué actuamos. Aunque el término consciencia es en cierto modo confuso, existen algunos estudios científicos, concretamente sobre el sueño, en los que se intentaba revelar los distintos estados de consciencia e inconsciencia existentes y que tienen que ver con la mayor o menor actividad cerebral.

Colocando unos electrodos que nos permiten detectar la actividad cerebral, en ciertas zonas del cerebro, podemos detectar las diferencias de potencial en función del grado de activación o de consciencia. Cuando el sujeto está totalmente despierto, el cerebro emite unas ondas determinadas y cuando éste entra en el sueño profundo, momento en el que no se sueña y cuando cuerpo y mente están más relajados, las ondas se hacen más grandes y lentas.

Actualmente no hay duda respecto a que todos los procesos mentales (pensamiento, ideas imaginación, recuerdos, memoria, ilusiones o emociones en general), son procesos cerebrales, es decir, son un producto del funcionamiento cerebral. Es cierto sin embargo, que los mecanismos cerebrales que generan estas actividades mentales, todavía están muy lejos de ser comprendidos por completo.

Tipos de pensamiento

La psicología cognitiva ha basado fundamentalmente sus investigaciones en tres aspectos:

- El razonamiento deductivo
- El razonamiento inductivo

-La solución de problemas

El razonamiento deductivo

El pensamiento deductivo parte de categorías generales para hacer afirmaciones sobre casos particulares. Va de lo general a lo particular. Es una forma de razonamiento donde se infiere una conclusión a partir de una o varias premisas. El filósofo griego Aristóteles, con el fin de reflejar el pensamiento racional, fue el primero en establecer los principios formales del razonamiento deductivo.

Por ejemplo, si se afirma que todos los seres humanos cuentan con una cabeza y dos brazos y que Pepe es un ser humano, debemos concluir que Pepe debe tener una cabeza y dos brazos. Es éste un ejemplo de silogismo, un juicio en el que se exponen dos premisas de las que debe deducirse una conclusión lógica. Pero no todos los ejemplos son tan claros.

La lógica convencional, parte de que hay dos valores únicos de verdad en los enunciados lógicos: "verdadero" o "falso", sin embargo algunos lingüistas admiten un tercer valor: "ni verdadero ni falso". Lo que ocurre es que en todo enunciado lógico hay unas presuposiciones, o lo que es lo mismo, se parte de unas suposiciones a priori. Por ejemplo, analicemos las siguientes frases:

a-El actual rey de Francia es calvo.

b-El actual rey de Francia no es calvo.

¿Cuál es verdadera y cuál es falsa?

Estamos presuponiendo ya desde el principio que hay un rey en Francia. Bajo este presupuesto podríamos pensar: si una es verdadera la otra es falsa y viceversa. Sin embargo, ambas frases ni son verdaderas ni falsas, si tenemos en cuenta que no hay tal rey en Francia.

Otro ejemplo podría ser:

a-Luis ha dejado de fumar.

b-Luis no ha dejado de fumar.

En este caso suponemos que Luis ha fumado alguna vez y bajo este presupuesto podemos cometer el error de considerar una de las dos frases como verdadera.

Otro tipo de error, se ve reflejado por ejemplo, cuando decimos "Luis mide 1,70 metros y es alto". La frase igualmente puede ser verdadera que falsa, dependiendo del contexto. Si a Luis se le compara con un grupo de enanos es verdadera, si se le compara con un grupo de deportistas de baloncesto, es falsa.

Para finalizar, vamos a utilizar como ejemplo la famosa frase del poeta griego del siglo VI a. de C., Epiménides: "Todos los cretenses son mentirosos", siendo él mismo cretense. Fácilmente puede verse que la frase da lugar a una contradicción lógica. La frase no puede

ser verdadera porque entonces Epimérides sería mentiroso y por tanto lo que él nos dice sería falso. Por otro lado, la frase tampoco puede ser falsa porque se deduciría entonces que los cretenses son veraces y por tanto Epimérides diría la verdad, y él es cretense. Por tanto este enunciado no puede ser ni verdadero ni falso.

De todo esto concluimos que la lógica, llena de razonamientos aparentemente impecables, tiene algo de arbitrario y que es un formalismo que no necesariamente refleja las leyes del pensamiento, conduciéndonos muchas veces a obvias contradicciones.

El pensamiento inductivo

El pensamiento inductivo es aquel proceso en el que se razona partiendo de lo particular para llegar a lo general, justo lo contrario que con la deducción. La base de la inducción es la suposición de que si algo es cierto en algunas ocasiones, también lo será en situaciones similares aunque no se hayan observado. Una de las formas más simples de inducción, ocurre cuando con la ayuda de una serie de encuestas, de las que se obtienen las respuestas dadas por una muestra, es decir, por una pequeña parte de la población total, nos permitimos extraer conclusiones acerca de toda una población.

Con bastante frecuencia realizamos en nuestra vida diaria dos tipos de operaciones inductivas, que se denominan predicción y causalidad.

La predicción consiste en tomar decisiones o planear situaciones, basándonos en acontecimientos futuros predecibles, como por ejemplo ocurre cuando nos planteamos: ¿qué probabilidades de trabajo tengo si hago esta carrera? Con las evidencias de que disponemos inducimos una probabilidad, y tomamos una decisión.

Muchos filósofos han puesto de manifiesto la insuficiencia lógica de la inducción como método de razonamiento.

La causalidad, por otro lado, también nos induce a error en muchas ocasiones. La causalidad es la necesidad que tenemos de atribuir causas a los fenómenos que ocurren a nuestro alrededor. Por ejemplo, la atribución causal que hacemos ante un accidente de coche va a depender de quien la realice, enfatizando así una de las causas y minimizando el resto.

Si la atribución la hace un meteorólogo es posible que considere que la causa del accidente fue la niebla, si la hace un psicólogo, posiblemente lo atribuya al estrés, si la hace un mecánico sería el mal estado del coche, etc.

Lo cierto es que ese día, probablemente hubiera algo de niebla, el conductor estuviera algo estresado y las ruedas del coche seguramente no estarían en perfecto estado. ¿No podría hacerse una atribución multicausal? Es decir ¿no podría ser que todos los factores, cada uno en cierta medida, hubieran podido influir en que se desencadenase el accidente? Lo cierto es que hay una tendencia en general a darle fuerza a una única causa, minimizando al resto, y eso trae como consecuencia lo que podríamos llamar errores de pensamiento.

Para resumir, el razonamiento deductivo parte de lo general para llegar a lo particular, la conclusión está siempre contenida en las premisas de las que se parte y las conclusiones

obtenidas corresponden con la lógica, sin embargo, en el razonamiento inductivo, se parte de lo particular para llegar a lo general, se obtienen conclusiones que sólo resultan probables a partir de las premisas y las conclusiones extraídas se fundamentan en la estadística.

La solución de problemas en la psicología cognitiva

Otro importante aspecto en el que se han basado las investigaciones de la psicología cognitiva es la solución de problemas. Podríamos decir que un problema es un obstáculo que se interpone de una u otra forma ante nosotros, impidiéndonos ver lo que hay detrás.

Algunos autores han intentado precisar estos términos. Gagné, por ejemplo, definió la solución de problemas como "una conducta ejercida en situaciones en las que un sujeto debe conseguir una meta, haciendo uso de un principio o regla conceptual". En términos restringidos, se entiende por solución de problemas, cualquier tarea que exija procesos de razonamiento relativamente complejos y no una mera actividad asociativa.

Se considera que habitualmente cualquier persona pasa por tres fases a la hora de solucionar un problema y se las denomina: preparación, producción y enjuiciamiento.

En la fase de preparación es cuando se hace un análisis e interpretación de los datos que tenemos. Muchas veces si el problema es muy complejo se subdivide en problemas más elementales para facilitar la tarea.

En la fase de producción intervienen distintos aspectos entre los que hay que destacar la memoria, que se utiliza para recuperar todos los recursos que estén a nuestro alcance y que nos sirvan para llegar a una solución eventual.

En la última fase de enjuiciamiento, lo que se hace es evaluar la solución generada anteriormente, contrastándola con nuestra experiencia, para finalmente darla como buena o no.

Comprender el lenguaje de la mente es una labor difícil. Es necesario por un lado, conocer toda la fisiología neuronal, cambios bioquímicos, etc., y por otro, es necesario conocer ciertos aspectos psicológicos, entre los que se encuentran, los pensamientos, sentimientos, experiencias, etc.

Otra dificultad a la hora de comprender el lenguaje de la mente, es la cantidad de especialidades distintas que se ven implicadas en el estudio de la mente, tales como la anatomía, fisiología, genética, psicología, psiquiatría, bioquímica, etc., haciendo cada una de ellas interpretaciones de la mente y el cerebro desde ángulos completamente distintos.

Conseguir la integración de todos estos enfoques contribuiría de manera fundamental para resolver tantos misterios sobre la mente humana, que todavía quedan por resolver.

EL MUNDO DE LAS EMOCIONES. Percibir, pensar, emocionarse, sentir, decidir: 5 fases lógicamente interrelacionadas. La solución al conflicto pasa por una gestión positiva. Solo es posible con emociones inteligentes.

Uno de los elementos más distorsionantes de las relaciones y generadores de conflictos son las emociones. Se podría afirmar que si no intervinieran las emociones, el conflicto no sería más que diferencias bien entendidas y fácilmente legitimadas.

Sin embargo la emoción está en la esencia del conflicto: El conflicto está emocionalmente definido (de la misma manera que se dispara una emoción se dispara el conflicto). El conflicto es emocionalmente intenso (determina la intensidad de la emoción, que varía según el problema y condiciona nuestro comportamiento). La emoción estructura moralmente el conflicto (la emoción es esencialmente moral, respondemos emocionalmente según nuestra idea de lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y malo, lo apropiado y lo inapropiado).

La relación emoción - identidad tiene consecuencias en el conflicto (la emoción surge cuando percibimos que algo personal importante está en juego). Todas las emociones son impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática.

La raíz etimológica de la palabra emoción significa “movimiento hacia” y sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. El temor que siente una persona ante la diferencia con los demás es la emoción que la convierte en conflicto, nos impide ser asertivos, nos hace reaccionar, confrontar o evitar el conflicto. El temor al conflicto nos determina a una actitud “ganar – perder” ante el otro.

Si nos dejamos llevar por las emociones que nos surgen ante determinadas circunstancias, dejamos de escuchar a los demás, tratamos de hacer valer más nuestras razones, se nos cierran las posibilidades de entender al otro y de generar la necesaria empatía que nos permita validar sus razones y argumentos, aunque estos puedan ser diferentes o persigan objetivos opuestos a los nuestros.

La Educación en Resolución de Conflictos brinda la posibilidad de descubrir que el conflicto tiene muchas funciones y valores positivos: evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales. Así mismo en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores maneras de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

Una vez que la persona experimenta los beneficios de una resolución de conflictos positiva, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones positivas en los conflictos futuros.

El Oxford English Dictionary define la emoción como *«agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado»*.

El término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas.

En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirías. Los investigadores todavía están en desacuerdo con respecto a cuáles son las emociones que

pueden considerarse primarias -el azul, el rojo y el amarillo de los sentimientos de los que se derivan todos los demás y, de hecho, ni siquiera coinciden en la existencia real de emociones primarias.

Algunas emociones propuestas para ese lugar primordial y algunos de los miembros de sus respectivas familias.

- Ira:** Rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.
- Tristeza:** Aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y, en caso patológico, depresión grave.
- Miedo:** Ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y, en el caso de que sea psicopatológico, fobia y pánico.
- Alegría:** Felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y, en caso extremo, manía.
- Amor:** Aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.
- Sorpresa:** Sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.
- Aversión:** Desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.
- Vergüenza:** Culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción.

No cabe duda de que esta lista no resuelve todos los problemas que conlleva el intento de categorizar las emociones. ¿Qué ocurre, por ejemplo, con los celos, una variante de la ira que también combina tristeza y miedo? ¿Y qué sucede con las virtudes, cuando la esperanza, la fe, el valor, el perdón, la certeza y la ecuanimidad, o con alguno de los vicios clásicos, sentimientos como la duda, la autocomplacencia, la pereza, la apatía o el aburrimiento? La verdad es que en este terreno no hay respuestas claras y el debate científico sobre la clasificación de las emociones aún está abierto.

La tesis que afirma la existencia de un puñado de emociones centrales gira, en cierto modo, en torno al descubrimiento realizado por Paul Ekman, de la Universidad de California en San Francisco, de cuatro expresiones faciales concretas (el miedo, la ira, la tristeza y la alegría) que son reconocidas por personas de culturas diversas procedentes de todo el mundo, incluyendo a los pueblos preletrados supuestamente no contaminados por el cine y la televisión, un hecho que parece sugerir su universalidad.

Ekman mostró fotografías de rostros que reflejaban expresiones técnicamente perfectas a personas de culturas tan alejadas como los fore (una tribu aislada en las remotas regiones montañosas de Nueva Guinea cuyo grado de desarrollo se corresponde con el de la Edad de Piedra) y descubrió que todos reconocían las mismas emociones básicas.

El primero, tal vez, en advertir la universalidad de la expresión facial de las emociones fue Charles Darwin, quien la consideró como una evidencia troquelada por las fuerzas de la evolución en nuestro sistema nervioso central.

En la búsqueda de estos principios básicos, en opinión de Ekman y tantos otros, conviene pensar en las emociones en términos de familias o dimensiones, y en considerar a las principales familias como la ira, la tristeza, el miedo, la alegría, el amor, la vergüenza, etcétera, como casos especialmente relevantes de los infinitos matices de nuestra vida emocional. Cada una de estas familias se agrupa en torno a un núcleo fundamental, a partir del cual dimanar, a modo de olas, todas las otras emociones derivadas de ella.

En la primera de las olas se encuentran los estados de ánimo que, técnicamente hablando, son más variables y perduran más tiempo que las emociones. Es muy extraño, por ejemplo, que uno esté airado durante todo un día, pero no lo es tanto permanecer en un estado de ánimo malhumorado e irritable desde el que fácilmente se activen cortos arrebatos de ira.

Después de los estados de ánimo se hallan los temperamentos, la tendencia a evocar una determinada emoción o estado de ánimo que vuelve a la gente especialmente melancólica, tímida o jovial. Y, más allá todavía de esta predisposición emocional, están los francos desórdenes emocionales como la depresión clínica o la ansiedad irremisible en los que alguien se encuentra atrapado de continuo en un estado negativo.

UTILIDAD DE LAS EMOCIONES

Cuando los sociobiólogos buscan una explicación al relevante papel que la evolución ha asignado a las emociones en el psiquismo humano, no dudan en destacar la preponderancia del corazón sobre la cabeza en los momentos realmente cruciales.

Son las emociones las que nos permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, el riesgo, las pérdidas irreparables, la persistencia en el logro de un objetivo a pesar de las frustraciones, la relación de pareja, la creación de una familia, etcétera, como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto.

Cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción; cada una de ellas nos señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto sometida la existencia humana. Nuestro bagaje emocional tiene un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia se ve confirmada por el hecho de que las emociones han terminado integrándose en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas.

Nuestras decisiones y acciones dependen tanto, y a veces más, de nuestros sentimientos como de nuestros pensamientos. Hemos sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales, de todo lo que mide el CI, para la existencia humana pero, para bien o para mal, en aquellos momentos en que nos vemos arrastrados por las emociones, nuestra inteligencia se ve francamente desbordada.

No obstante, a pesar de todas las limitaciones impuestas por la sociedad, la razón a veces se ve desbordada por la pasión, cuyo origen se asienta en la arquitectura misma de nuestra vida mental. El diseño biológico de los circuitos nerviosos emocionales básicos con el que nacemos tiene generaciones demostrando su eficacia.

Las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino moveré, que significa «*moverse*», más el prefijo «e-», significando algo así como «*movimiento hacia*» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción.

La distinta impronta biológica propia de cada emoción evidencia que cada una de ellas desempeña un papel único en nuestro repertorio emocional. La aparición de nuevos métodos para profundizar en el estudio del cuerpo y del cerebro confirma cada vez con mayor detalle la forma en que cada emoción predispone al cuerpo a un tipo diferente de respuesta.

El enojo aumenta el flujo sanguíneo a las manos, haciendo más fácil empuñar un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas que, como la adrenalina, generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.

En el caso del miedo, la sangre se retira del rostro, lo que explica la palidez y la sensación de «quedarse frío», y fluye a la musculatura esquelética larga, como las piernas, favoreciendo así la huida. Al mismo tiempo, el cuerpo parece paralizarse, aunque sólo sea un instante, para calibrar, tal vez, si el hecho de ocultarse pudiera ser una respuesta más adecuada. Las conexiones nerviosas de los centros emocionales del cerebro desencadenan también una respuesta hormonal que pone al cuerpo en estado de alerta general, sumiéndolo en la inquietud y predisponiéndolo para la acción, mientras la atención se fija en la amenaza inmediata con el fin de evaluar la respuesta más apropiada. Uno de los principales cambios biológicos producidos por la felicidad consiste en el aumento en la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación, al mismo tiempo que aumenta el caudal de energía disponible.

En este caso no hay un cambio fisiológico especial salvo, quizás, una sensación de tranquilidad que hace que el cuerpo se recupere más rápidamente de la excitación biológica provocada por las emociones perturbadoras. Esta condición proporciona al cuerpo un reposo, un entusiasmo y una disponibilidad para afrontar cualquier tarea que se esté llevando a cabo y fomentar también, de este modo, la consecución de una amplia variedad de objetivos.

El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual activan el sistema nervioso Parasimpático, el opuesto fisiológico de la respuesta de «lucha-o-huida» propia del miedo y de la ira.

La pauta de reacción parasimpática, ligada a la «respuesta de relajación», engloba un amplio conjunto de reacciones que implican a todo el cuerpo y que dan lugar a un estado de calma y satisfacción que favorece la convivencia.

El arqueado de las cejas que aparece en los momentos de sorpresa aumenta el campo visual y permite que penetre más luz en la retina, lo cual nos proporciona más información sobre el acontecimiento inesperado, facilitando así el descubrimiento de lo que realmente ocurre y permitiendo elaborar, en consecuencia, el plan de acción más adecuado.

El gesto que expresa desagrado parece ser universal y transmite el mensaje de que algo resulta literal o metafóricamente repulsivo para el gusto o para el olfato. La expresión facial de disgusto, ladeando el labio superior y frunciendo ligeramente la nariz, sugiere, como observaba Darwin, un intento primordial de cerrar las fosas nasales para evitar un olor nauseabundo o para expulsar un alimento tóxico.

La principal función de la tristeza consiste en ayudarnos a asimilar una pérdida irreparable, como la muerte de un ser querido o un gran desengaño. La tristeza provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales, especialmente las diversiones y los placeres, y, cuanto más se profundiza y se acerca a la depresión, más se enlentece el metabolismo corporal.

Este encierro introspectivo nos brinda así la oportunidad de llorar una pérdida o una esperanza frustrada, sopesar sus consecuencias y planificar, cuando la energía retorna, un nuevo comienzo. Esta disminución de la energía debe haber mantenido tristes y apesadumbrados a los primitivos seres humanos en las proximidades de su hábitat, donde más seguros se encontraban.

Estas predisposiciones biológicas a la acción son modeladas posteriormente por nuestras experiencias vitales y por el medio cultural. La pérdida de un ser querido, por ejemplo, provoca universalmente tristeza y aflicción, pero la forma en que expresamos esa aflicción, el tipo de emociones que expresamos o que guardamos en la intimidad, es moldeada por nuestra cultura, como también lo es, por ejemplo, el tipo concreto de personas que entran en la categoría de «*seres queridos*» y que, por tanto, deben ser llorados.

El largo período evolutivo durante el cual fueron moldeándose estas respuestas fue, sin duda, el más crudo que ha experimentado la especie humana desde la aurora de la historia. Fue un tiempo en el que muy pocos niños lograban sobrevivir a la infancia, un tiempo en el que menos adultos todavía llegaban a cumplir los treinta años, un tiempo en el que los depredadores podían atacar en cualquier momento, un tiempo, en suma, en el que la supervivencia o la muerte por inanición dependían del umbral impuesto por la alternancia entre sequías e inundaciones.

Con la invención de la agricultura, no obstante, las probabilidades de supervivencia aumentaron radicalmente aun en las sociedades humanas más rudimentarias. En los últimos diez mil años, estos avances se han consolidado y difundido por todo el mundo al mismo tiempo que las brutales presiones que pesaban sobre la especie humana han disminuido considerablemente.

Estas mismas presiones son las que terminaron convirtiendo a nuestras respuestas emocionales en un eficaz instrumento de supervivencia pero, en la medida en que han ido desapareciendo, nuestro repertorio emocional ha ido quedando obsoleto. Si bien, en un pasado remoto, un ataque de rabia podía suponer la diferencia entre la vida y la muerte, la facilidad con la que, hoy en día, un niño de trece años puede acceder a una amplia gama de armas de fuego ha terminado convirtiendo a la rabia en una reacción frecuentemente desastrosa.

La dicotomía entre lo emocional y lo racional se asemeja a la distinción popular existente entre el «corazón» y la «cabeza». Saber que algo es cierto *«en nuestro corazón»* pertenece a un orden de convicción distinto que pensarlo con la mente racional.

Existe una proporcionalidad constante entre el control emocional y el control racional sobre la mente ya que, cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional..., y más ineficaz, en consecuencia, la mente racional. Ésta es una configuración que parece derivarse de la ventaja evolutiva que supuso disponer, durante incontables ocasiones, de emociones e intuiciones que guiaran nuestras respuestas inmediatas frente a aquellas situaciones que ponían en peligro nuestra vida, situaciones en las que detenernos a pensar en la reacción más adecuada podía tener consecuencias francamente desastrosas.

La mayor parte del tiempo, estas dos mentes, la mente emocional y la mente racional, operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarnos adecuadamente a través del mundo. Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. En todo caso, sin embargo, la mente emocional y la mente racional constituyen dos facultades relativamente independientes que reflejan el funcionamiento de circuitos cerebrales distintos aunque interrelacionados.

En muchísimas ocasiones, pues, estas dos mentes están exquisitamente coordinadas porque los sentimientos son esenciales para el pensamiento y lo mismo ocurre a la inversa. Pero, cuando aparecen las pasiones, el equilibrio se rompe y la mente emocional desborda y secuestra a la mente racional.

Erasmus, el humanista del siglo XVI, describió irónicamente del siguiente modo esta tensión perenne entre la razón y la emoción:

«Júpiter confiere mucha más pasión que razón, en una proporción aproximada de veinticuatro a uno. Él ha erigido dos irritables tiranos para oponerse al poder solitario de la razón: la ira y la lujuria. La vida ordinaria del hombre evidencia claramente la impotencia de la razón para oponerse a las fuerzas combinadas de estos dos tiranos. Ante ella, la razón hace lo único que puede, repetir fórmulas virtuosas, mientras que las otras

dos se desgañitan, de un modo cada vez más ruidoso y agresivo, exhortando a la razón a seguirlas hasta que finalmente ésta, agotada, se rinde y se entrega.»

¿LAS EMOCIONES PUEDEN SER INTELIGENTES?

Para poder forjamos una idea más completa de cuáles podrían ser los elementos fundamentales de dicha educación debemos acudir a otros teóricos que siguen el camino abierto por Gardner, entre los cuales el más destacado tal vez sea Peter Salovey, notable psicólogo de Harvard, que ha establecido con todo lujo de detalles el modo de aportar más inteligencia a nuestras emociones.

Esta empresa no es nueva porque, a lo largo de los años, hasta los más vehementes teóricos del CI, en lugar de considerar que «emoción» e «inteligencia» son términos abiertamente contradictorios, de vez en cuando han tratado de introducir a las emociones en el ámbito de la inteligencia.

E.L. Thorndike, por ejemplo, un eminente psicólogo que desempeñó un papel muy destacado en la popularización del CI en la década de los veinte, propuso en un artículo publicado en el Harper Magazine que la inteligencia «social», un aspecto de la inteligencia emocional que nos permite comprender las necesidades ajenas y «*actuar sabiamente en las relaciones humanas*», constituye un elemento que hay que tener en cuenta a la hora de determinar el CI.

Otros psicólogos de la época asumieron una concepción más cínica de la inteligencia social y la concibieron en términos de las habilidades que nos permiten manipular a los demás, obligándoles, lo quieran o no, a hacer lo que deseamos. Pero ninguna de estas formulaciones de la inteligencia social tuvo demasiada aceptación entre los teóricos del CI y, alrededor de 1960. Un influyente manual sobre los test de inteligencia llegó incluso a afirmar que la inteligencia social era un concepto completamente «inútil».

Pero, en lo que atañe tanto a la intuición como al sentido común, la inteligencia personal no podía seguir siendo ignorada. Por ejemplo, cuando Robert Stemberg, otro psicólogo de Yale, pidió a diferentes personas que definieran a un «*individuo inteligente*», los principales rasgos reseñados fueron las habilidades prácticas.

Una investigación posterior más sistemática condujo a Stemberg a la misma conclusión de Thomdike: la inteligencia social no sólo es muy diferente de las habilidades académicas, sino que constituye un elemento esencial que permite a la persona afrontar adecuadamente los imperativos prácticos de la vida.

Por ejemplo, uno de los elementos fundamentales de la inteligencia práctica que suele valorarse más en el campo laboral, por ejemplo, es el tipo de sensibilidad que permite a los directivos eficaces darse cuenta de los mensajes tácitos de sus subordinados.

En los últimos años, un número cada vez más nutrido de psicólogos ha llegado a conclusiones similares, coincidiendo con Gardner en que la vieja teoría del CI se ocupa sólo de una estrecha franja de habilidades lingüísticas y matemáticas, y que tener un elevado CI tal vez pueda predecir adecuadamente quién va a tener éxito en el aula o quién va a llegar a ser un buen profesor, pero no tiene nada que decir con respecto al camino que seguirá la persona una vez concluida su educación.

Estos psicólogos, con Stemberg y Salovey a la cabeza, han adoptado una visión más amplia de la inteligencia y han tratado de reformularla en términos de aquello que hace que uno enfoque más adecuadamente su vida, una línea de investigación que nos retrotrae a la apreciación de que la inteligencia constituye un asunto decididamente «personal» o emocional.

La definición de Salovey subsume a las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales:

1. *El conocimiento de las propias emociones.* El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo.

Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

2. *La capacidad de controlar las emociones.* La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

3. *La capacidad de motivarse uno mismo.* El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional, la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad, constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergimos en el estado de «flujo» estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

4. *El reconocimiento de las emociones ajenas.* La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «*habilidad popular*» fundamental. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

5. *El control de las relaciones.* El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas «estrellas» que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

No todas las personas manifiestan el mismo grado de pericia en cada uno de estos dominios. Hay quienes son sumamente diestros en gobernar su propia ansiedad, por ejemplo, pero en cambio, muestran incompetencia cuando se trata de apaciguar los trastornos emocionales ajenos. A fin de cuentas, el sustrato de nuestra pericia al respecto es, sin duda, neurológico, pero el cerebro es asombrosamente plástico y se halla sometido a un continuo proceso de aprendizaje.

Las lagunas en la habilidad emocional pueden remediarse y, en términos generales, cada uno de estos dominios representa un conjunto de hábitos y de reacciones que, con el esfuerzo y trabajo adecuados, pueden llegar a mejorarse.

LA EMPATÍA. Llegar a descubrir la perspectiva del otro no es darle la razón, sino facilitar su comprensión.

Gary, el brillante cirujano alexitímico que tanto sufrimiento causara a su prometida Ellen haciendo gala de una ignorancia absoluta con respecto al mundo de los sentimientos. Como ocurre con la mayoría de los alexitímicos, Gary carecía de empatía y de intuición. Si ella le comentaba que se sentía abatida, Gary no acertaba a comprenderla, y si le dirigía palabras cariñosas, él cambiaba de tema. Gary no cesaba de formular críticas «útiles» sobre las cosas que hacía Ellen, sin percatarse de que tales críticas no la ayudaban en lo más mínimo sino que sólo la hacían sentirse atacada.

La conciencia de uno mismo es la facultad sobre la que se erige la empatía, puesto que, cuanto más abiertos nos hallemos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de los sentimientos de los demás.

Los alexitímicos como Gary no tienen la menor idea de lo que sienten y por lo mismo también se encuentran completamente desorientados con respecto a los sentimientos de quienes les rodean. Son, por así decirlo, sordos a las emociones y carecen de la sensibilidad necesaria para percatarse de las notas y los acordes emocionales que transmiten las palabras y las acciones de sus semejantes. En este sentido, los tonos, los temblores de voz, los cambios de postura y los elocuentes silencios les pasan totalmente inadvertidos.

Confundidos, pues, acerca de sus propios sentimientos, los alexitímicos son igualmente incapaces de percibir los sentimientos ajenos. Y esta incapacidad no sólo supone una importante carencia en el ámbito de la inteligencia emocional sino que también implica un grave menoscabo de su humanidad, porque la raíz del afecto sobre el que se asienta toda relación dimana de la empatía, de la capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás.

Esa capacidad, que nos permite saber lo que sienten los demás, afecta a un amplio espectro de actividades, desde las ventas hasta la dirección de empresas, pasando por la compasión, la política, las relaciones amorosas y la educación de nuestros hijos y su ausencia, que resulta sumamente reveladora, podemos encontrarla en los psicópatas, los violadores y los pederastas.

No es frecuente que las personas formulen verbalmente sus emociones y éstas, en consecuencia, suelen expresarse a través de otros medios. La clave, pues, que nos permite acceder a las emociones de los demás radica en la capacidad para captar los mensajes no verbales (el tono de voz, los gestos, la expresión facial, etcétera).

Es muy probable que la investigación más exhaustiva llevada a cabo sobre la facultad de interpretar los mensajes no verbales sea la efectuada por Robert Rosenthal, psicólogo de la Universidad de Harvard, y sus alumnos. Rosenthal elaboró un test para determinar el grado de empatía al que denominó PSNV (perfil de sensibilidad no verbal). Este test consiste en una serie de videos en los que una mujer joven expresa una amplia gama de sentimientos que van desde el odio hasta el amor maternal, pasando por los celos, el perdón, la gratitud y la seducción.

El vídeo ha sido editado de modo que oculta sistemáticamente uno o varios canales de comunicación no verbal. Así, en algunas de las escenas no sólo se ha silenciado el mensaje verbal sino que también se ha ocultado toda clave, excepto la expresión facial, que pueda ofrecer pistas acerca del estado emocional; en otras secuencias, en cambio, sólo se muestran los movimientos corporales, recorriendo así, sucesivamente, los principales canales de comunicación no verbal.

El objetivo, en cualquier caso, consiste en que las personas que miran los vídeos detecten las emociones implicadas recurriendo a pistas específicamente no verbales. La investigación, llevada a cabo sobre unas siete mil personas de los Estados Unidos y de otros dieciocho países, puso de manifiesto las ventajas que conlleva la capacidad de leer los sentimientos ajenos a partir de mensajes no verbales (el ajuste emocional, la

popularidad, la sociabilidad y también, no deberíamos sorprendernos por ello, la sensibilidad). Hay que decir que, en este sentido, las mujeres suelen superar a los hombres.

Por otra parte, aquellas personas cuya destreza va perfeccionándose a lo largo de los cuarenta y cinco minutos que dura el test, un indicador de que se hallan especialmente dotadas para desarrollar la empatía, suelen mantener buenas relaciones con el sexo opuesto, una habilidad obviamente inestimable para la vida amorosa.

Una encuesta realizada sobre 1.011 niños demostró que quienes eran más capaces de leer los mensajes emocionales no verbales no sólo gozaban de mayor popularidad entre sus compañeros sino que también presentaban una mayor estabilidad emocional. Estos niños, por otra parte, también mostraban un mayor rendimiento académico, superior incluso a la media, pero, en cambio, su CI no era superior al de los menos dotados para descifrar los mensajes emocionales no verbales, un dato que parece sugerirnos que la empatía favorece el rendimiento escolar (o, tal vez, simplemente les haga más atractivos a los ojos de sus profesores).

A diferencia de la mente racional, que se comunica a través de las palabras, las emociones lo hacen de un modo no verbal. De hecho, cuando las palabras de una persona no coinciden con el mensaje que nos transmite su tono de voz, sus gestos u otros canales de comunicación no verbal, la realidad emocional no debe buscarse tanto en el contenido de las palabras como en la forma en que nos está transmitiendo el mensaje.

Una regla general utilizada en las investigaciones sobre la comunicación afirma que más del 90% de los mensajes emocionales es de naturaleza no verbal, la inflexión de la voz, la brusquedad de un gesto, etcétera, y que este tipo de mensaje suele captarse de manera inconsciente, sin que el interlocutor repare, por cierto, en la naturaleza de lo que se está comunicando y se limite tan sólo a registrarlos y responder implícitamente. En la mayoría de los casos, las habilidades que nos permiten desempeñar adecuadamente esta tarea también se aprenden de forma tácita.