

Curso: Venta emocional.

Módulo 1 – La inteligencia emocional y la venta.

Las Emociones y su importancia en la Psicología



Luis Armando Oblitas Guadalupe.

Universidad Intercontinental, México.

Las **Emociones** son materia de estudio de la psicología, las neurociencias, y más recientemente, la inteligencia artificial.

El significado etimológico del término emoción es: *el impulso que induce la acción.*

En psicología, emoción se define como aquel sentimiento o percepción de los elementos y relaciones de la realidad o la imaginación. Este sentimiento se expresa físicamente mediante alguna función fisiológica como cambios en la respiración, sudoración o en el

pulso cardíaco, e incluye algunas reacciones de conducta como relajación, bienestar, ansiedad, estrés, depresión, agresividad o llanto (Ramos, 2005).

Las **Emociones** son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente (toma de decisiones, memoria, atención, percepción, imaginación). Han sido perfeccionadas por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de supervivencia y reproducción (Kail y Cavanaugh, 2006).

Emociones y adaptación

Gracias a las **Emociones** podemos establecer varias conductas de adaptación básicas para el organismo. Como por ejemplo: agredir, escapar, buscar confort, ayudar a las personas, reproducirse (Palmero, Guerrero, Gómez y Carpi, 2006).

Las **Emociones** tienen efectos negativos, así, por ejemplo, el pánico escénico o el bloqueo en los deportistas pueden interferir con el rendimiento físico. Además, el odio, la ira, la repugnancia y el miedo alteran la conducta y las relaciones interpersonales. Pero las **Emociones** también pueden contribuir a favorecer la supervivencia.

Ahora bien, los latidos intensos del corazón, las palmas sudorosas de las manos, las “mariposas” en el estómago y otras reacciones fisiológicas, son elementos fundamentales del miedo, la ira, la alegría y de otras **emociones**. Estos cambios orgánicos incluyen alteraciones en la frecuencia cardíaca, la presión arterial, la sudoración y otras reacciones fisiológicas; casi todas ellas provocadas por la adrenalina, hormona que es producida por las glándulas suprarrenales (Coon, 2005).

Igualmente, las expresiones emocionales, o signos externos de lo que se siente, son otro elemento importante.

Por ejemplo, cuando tenemos mucho miedo nos tiemblan las manos, el rostro se arruga y adoptamos una postura corporal tensa y defensiva.

La emoción también se manifiesta en cambios significativos en el tono y modulación de la voz. Estos cambios conductuales son importantes porque comunican la emoción entre las personas.

Además, un sentimiento emocional, que es una experiencia privada de una persona, es la parte de la emoción con la que estamos más familiarizados (Goldstein, 2005).

Emociones y Psicología

La Psicología es la ciencia del comportamiento que estudia, mediante el método científico, las dimensiones:

1. Cognitiva: percepción, pensamiento, memoria, aprendizaje, etc.
2. Afectiva: **Emociones** positivas como la alegría y la felicidad, y **emociones** negativas como la ansiedad y la depresión.
3. Conductual: conducta verbal, gesticular, movimiento de manos, caminar, saltar, etc. (Best, 2002).

Igualmente, las dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales que constituyen el sistema psicológico de la persona están íntimamente relacionadas y se influyen mutuamente.

La dirección del proceso psicológico en una persona adulta y normal sería así: cognición (percepción de la realidad), afectos (emociones) y conducta (reacción) (Pinazo-Calatayud, 2006).

La realidad de una persona está constituida por información que proviene del medio físico (como el sonido de las aves o el cambio de temperatura). También del medio psicológico (comportamiento de otras personas, como que nos hablen o nos miren).

Mediante la cognición procesamos y damos un significado a los eventos que provienen del ambiente (así como me puede dar mucho gusto saludar a un familiar o amigo), inmediatamente siento alguna emoción (alegría) y emito alguna conducta (saludo o abrazo) (Coon, 2005).



Puede suceder que la cognición sea irracional, es decir, que se procese en forma inadecuada un evento. Por ejemplo, la situación de tener que hablar en público, también llamada fobia social, es interpretada como algo “terrible” o “catastrófico”, por lo tanto, genera **Emociones** negativas como la ansiedad anticipatoria que produce conductas de inquietud motora; como resultado, al darse la situación temida, tener que hablar en público, se puede obnubilar la cognición, no recordar lo que tenía que decirse, confusión,

“sudar frío”, errores al hablar, tartamudeo, “mariposas” en el estómago, temblores e inquietud.

Dimensiones en las Emociones

Para tener una mayor comprensión del comportamiento en general, y de las **emociones** en particular, se debe **considerar el modelo biopsicosocial** y el papel que juegan las otras dos dimensiones del organismo, la biológica y la social, respectivamente.

La otra gran dimensión es la transpersonal, o espiritual, que también debe ser considerada para tener una comprensión integral del comportamiento humano. Así, un estilo de pensamiento rígido e inflexible, puede generar **Emociones** negativas como la tendencia a la ira y el coraje (explosiones emocionales desmesuradas), lo cual puede estar mediado por la reactividad cardiovascular (biológico), en un ambiente social estresante (gritos, maltratos, descalificaciones, etc.). (Oblitas, 2006)

Por lo demás, se han propuesto varios modelos explicativos de las **Emociones**, entre los que destacan primero, la teoría de James y Lange, que establece que los sentimientos emocionales suceden a la activación corporal y que provienen de la consciencia de la activación; segundo, la teoría de Cannon y Bard, que establece que la actividad del tálamo causa los sentimientos emocionales y que la activación fisiológica ocurre simultáneamente; y tercero, la teoría cognitiva de Schachter, quien afirma que las **Emociones** se producen cuando la activación física es interpretada cognitivamente, a partir de la experiencia y de señales del ambiente (Coon, 2005).

Componentes fisiológicos y psicológicos de las emociones

El **componente fisiológico** de las **Emociones** son los cambios que se desarrollan en el funcionamiento del Sistema Nervioso Central (SNC) debido a que están relacionados con los procesos de cognición que decodifican la información que recibe el organismo y los estados emocionales que se generan.

Ahora bien, los subsistemas fisiológicos relacionados con las emociones son tres: 1) SNC, 2) El sistema límbico y 3) El sistema nervioso autónomo. Durante los procesos emocionales se consideran, particularmente, activos a los siguientes centros del SNC (Rosenzweig y Leiman, 2005):

- La corteza cerebral forma parte del SNC. La corteza cerebral activa, regula e integra las reacciones relacionadas con las **Emociones**.
- El hipotálamo forma parte del sistema límbico. Este se dedica a la activación del sistema nervioso simpático y está relacionado con **Emociones** como el temor, el enojo, además de participar como activador de la actividad sexual y la sed.
- La amígdala está relacionada con las sensaciones de ira, placer, dolor y temor. Por esta razón, la extirpación de la amígdala causa complejos cambios en la conducta.
- La médula espinal. Todas las **Emociones** están relacionadas con determinadas respuestas fisiológicas a las emociones. En consecuencia, es posible que las reacciones emocionales estén relacionadas con cambios fisiológicos necesarios para que el individuo haga frente a la situación o bien para la transmisión de mensajes o señales de respuesta a otros individuos.
- Formación reticular, el fabricante de la realidad. Es un proceso de filtrado e interpretación básica de la información percibida por el individuo. De acuerdo con este proceso, la percepción que puedan contener datos o información que sean,

potencialmente, capaces de generar **Emociones** deben filtrarse por este sistema. Por consiguiente, la formación reticular procesa los patrones físicos para reconocer estructuras cognitivas que no son perceptibles directamente por las sensaciones.

Componente subjetivo

El componente subjetivo de las **Emociones** es el conjunto de procesos cognitivos relacionados con la respuesta emocional a determinadas características del entorno y cambios fisiológicos.

Todas las aproximaciones que tratan de explicar el componente subjetivo de las **Emociones** suelen ser casos especiales de las otras, es decir, las **Emociones** se generan por niveles de abstracción, los cuales definen su complejidad, desde **Emociones** superficiales resultados de percepciones elementales y reacciones inmediatas hasta emociones complejas producto del análisis de escenarios y entornos complejos que implican elementos de la memoria y consideraciones de estados pasados, actuales y futuros del individuo.

Por lo anterior, los mismos tipos genéricos de emoción, como por ejemplo, el enojo, pueden generarse de varias formas, según el nivel de abstracción, por una reacción inmediata a un estímulo nervioso directo, como una herida, o bien, como resultado de una apreciación cognitiva del entorno, como sentirse agraviado u ofendido.

Normalmente, las reacciones emocionales fisiológicas observables son difíciles de diferenciar por su nivel de abstracción. Las principales diferencias radican en frecuencia, duración, e intensidad, dependiendo del estado de aceptación o rechazo del individuo, a

las condiciones del entorno, o bien, a la duración de las condiciones que la provocaron (Trull, y Phares, 2003).

Componente Conductual

El componente conductual es el factor perceptible de los individuos relacionados con estados mentales emocionales.

Se considera que las reacciones de conducta a los estados emocionales no constituyen conductas relacionadas, de forma directa o lógica, con el estado del entorno, es decir, las conductas características de diversos estados emocionales son, en general, conductas emergentes. Las conductas emergentes relacionadas con las **Emociones** pueden tener la función de transmitir o comunicar el estado emocional a otro individuo, ya sea para prevenirlo o intimidarlo, pueden ser reacciones defensivas involuntarias ante un enemigo o agresor, real o imaginario (como patear el automóvil si no arranca por la mañana) o pueden ser un proceso de búsqueda de conductas adecuadas para manejar determinadas situaciones desconocidas (Goldstein, 2005; Best, 2002).

Componente emocional

El componente emocional parece ser determinante ante la disyuntiva atacar o huir de un individuo amenazado.

Normalmente, el estado emocional se genera ante las señales emocionales representadas o transmitidas por el agresor o víctima.

Muchas **Emociones** se muestran posteriormente bajo estados de relajación, opuestos al estado emocional inicial, después de un estado de enojo puede sobrevenir un estado de

calma o incluso placer, después de un estado de tristeza puede sobrevenir cierto estado de calma o consuelo.

En los niveles más elementales de abstracción la conducta emocional es más fácil de comparar entre individuos, especies o agentes, al elevar el estado de abstracción, la conducta relacionada con los estados emocionales suele ser impredecible (Fredrickson, 2001).

Aparentemente, los estados emocionales permiten al individuo establecer determinadas formas de apreciar el entorno y a preferir determinadas estructuras lógicas o formales para concebirlo, todo esto con el fin de ser capaz de obtener conclusiones rápidas y de cambiar, sin necesidad de un proceso racional, de un patrón de conducta o razonamiento a otro más adecuado al tipo de situaciones a las que se enfrenta, ya sea una situación práctica, social, analítica o creativa o de supervivencia (Goldstein, 2005; Best, 2002).

Ciertamente, las **Emociones** son comportamientos complejos que se dan en espacios cortos de tiempo. Suelen ser breves y durar, a veces, solo unos pocos segundos. Una emoción suele comenzar con una evaluación o interpretación cognitiva de algún evento o suceso físico y psicológico. De esta manera, se admite que la emoción es la que precede a la cognición, o viceversa.

Emociones y Neurociencia

La neurociencia ha comprobado la estrecha interrelación neural de los procesos cognitivos y emocionales, reconociendo que estos son dos aspectos inseparables de la vida psíquica, que también guardan relación con la conducta.

Se admite que puede suceder que la emoción preceda al pensamiento, sea una consecuencia de éste, o bien, se produzcan simultáneamente. En este proceso se desencadena una cascada de tendencias reactivas, manifestadas a través de sistemas múltiples de respuesta, tales como la experiencia subjetiva, la expresión facial, el procesamiento cognitivo y una serie de cambios fisiológicos. Las **Emociones** están referidas a algún significado de una circunstancia personal; tienen un objeto. Son clasificadas en categorías discretas, tales como: miedo, temor, angustia, cólera, alegría, júbilo, éxtasis, amor (Lyddon y Jones, 2002).

EMOCIÓN	=	Componente cuantitativo	+	Componente cualitativo
<i>ej: me siento</i>		<i>muy</i>		<i>comprendido</i>
Emociones positivas		↑ extraordinariamente — muy — bastante — poco — 0		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> amor deseo respeto amistad comprensión alegría etc. </div>
Emociones negativas		— poco — bastante — muy — extraordinariamente ↓		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> tristeza temor inseguridad miedo desamparo rechazo etc </div>
<i>ej: siento</i>		<i>bastante</i>		<i>tristeza</i>

Afecto y Emociones

El afecto, en cambio, es un concepto más general; está referido a aspectos emocionales más estables y accesibles a la consciencia. Aunque el afecto se presenta dentro de las **Emociones** -como el componente subjetivo de la experiencia- también está presente en

muchos otros fenómenos, incluyendo las sensaciones físicas, las actitudes, humores y rasgos afectivos. El afecto no tiene un objeto tan definido; tiene una duración en mayor, en comparación con la de las **Emociones**, y puede ser evidente solo a nivel de la experiencia subjetiva, y conceptualizado en dos dimensiones: activación emocional positiva (placer) versus activación negativa (dolor) (Lyddon y Jones, 2002).

Se pueden denominar cogniciones afectivo-dependientes aquellas en las que los afectos influyen en el origen de las cogniciones. En gran medida, percibimos que nuestras necesidades, motivaciones y estado de ánimo contribuyen a generar, selectivamente, cierto tipo de pensamientos. Hay un sistema fisiológico innato, espontáneo y primitivo, el cual reacciona de forma involuntaria ante los estímulos emocionales; pero también, hay que admitir la existencia de un segundo sistema interactivo distinto, "*cognitivo cortical adquirido*", el cual reacciona según los significados simbólicos construidos. Ambos se combinan para un funcionamiento emocional normal y adaptativo (Rosenzweig y Leiman, 2005).

Plutchik (citado por Coe, 2005), identificó ocho **Emociones** primarias: temor, sorpresa, tristeza, asco, enojo, anticipación, alegría y confianza (o aceptación), las cuales pueden combinarse, y cada par de **Emociones** contiguas puede mezclarse para generar una tercera emoción más compleja; por ejemplo, los celos pueden ser una mezcla de amor, ira y miedo. También identificó **Emociones** menos intensas (interés, serenidad, aceptación, aprehensión, distracción, melancolía, aburrimiento y fastidio), y sus opuestas más intensas (vigilancia, éxtasis, admiración, terror, desconcierto, dolor, hastío y enojo).

Fuente:

<https://institutosalamanca.com/blog/las-emociones-y-su-importancia-en-la-psicologia/>