



Comunicación asertiva

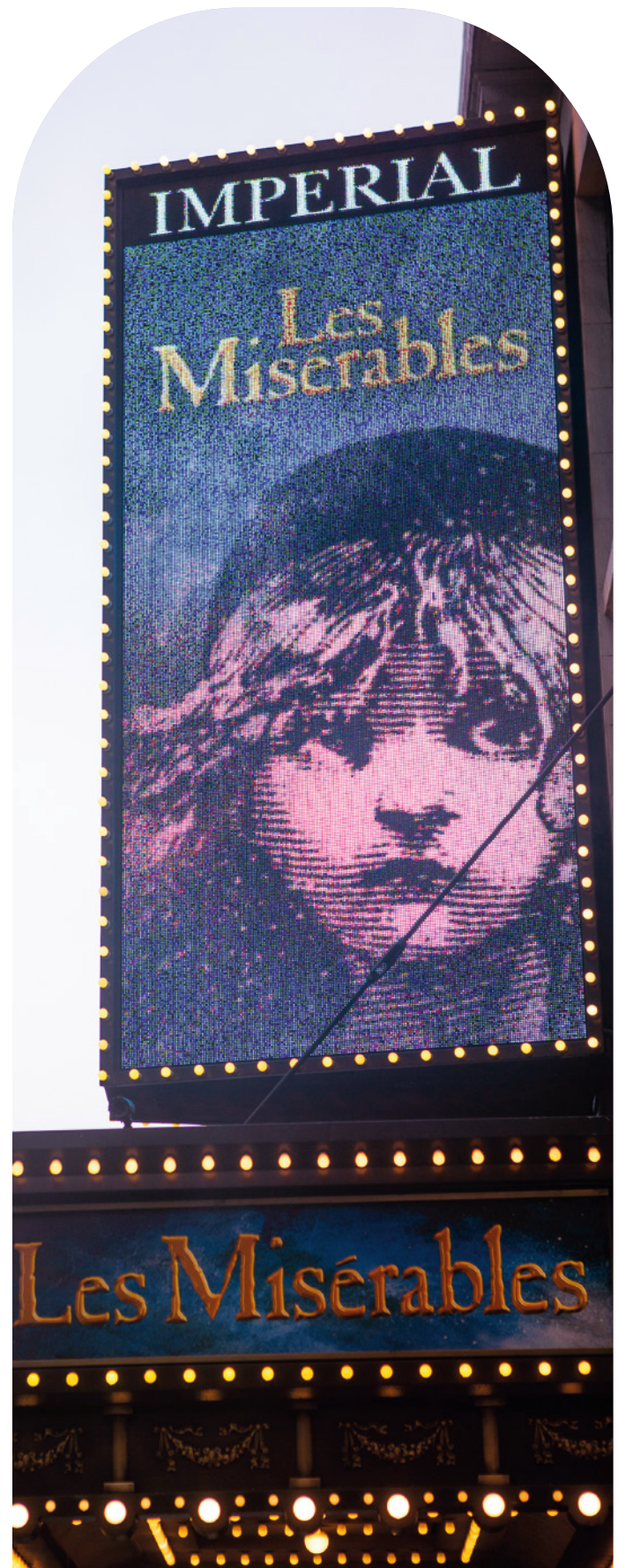
Tema 3. Emociones y lenguaje

¿Existe algo más conmovedor, íntimo, personal o emocionante que la conexión entre dos seres humanos?

Fantine, uno de los personajes de *Los Miserables*, obra de Víctor Hugo, a quien diera vida Anne Hathaway en la película estrenada en el 2012, representa una de las historias más tristes y conmovedoras dentro de la majestuosa obra del escritor, poeta y dramaturgo francés.

En la película *Los Miserables* (2012), Fantine canta la canción *I dreamed a dream*, en la que habla de los sueños de una mujer; sueños donde experimentaba el amor, donde las personas eran compasivas y ella podía compartir con ellas a través de las canciones. Sueños en los que tenía esperanza y la vida valía la pena, pero que le son robados por otras personas y la adentran en una vida de profundo dolor.

Hasta ese momento de la historia Fantine está sumergida en una profunda pena, hasta que conoce a un hombre que la ayuda. Jean Valjean devuelve a Fantine la humanidad. En el epílogo de la obra Fantine ayuda a Valjean a despedirse de su hija, la hija que él crió a partir de la promesa que le hace a ella cuando la conoció en un momento de total desesperanza (Hugo et al., 1992).





Y es que no hay cosa que signifique más en la vida de las personas, que otros seres humanos. Desde la psicología positiva se han realizado diversas investigaciones científicas que demuestran una y otra vez que lo que más impacta en la felicidad de los seres humanos es la calidad de sus relaciones interpersonales.

En la medida en que el ser humano es capaz de construir relaciones interpersonales significativas con otros, está en posibilidades de ser feliz y construir experiencias vitales que lo hagan sentir que la vida merece ser vivida y que vale la pena (Julle-Daniere, 2019).



Los seres humanos somos seres emocionales. Existe una distinción importantísima que nos diferencia de otras especies, y esa es la capacidad de emocionarnos y sentir. Y esas emociones son las que definen nuestras vivencias y nos permiten que generemos recuerdos a través de las cuales definimos el significado que la vida tiene para nosotros. (Dawkins, 2000).

En este sentido, el lenguaje es ese puente que nos da la posibilidad de expresar en palabras las emociones que experimentamos. Es a través del lenguaje que, con precisión, podemos describir estados emocionales y establecer un canal de comunicación que permita comprender qué siente el otro.



Las emociones ligan los estados psicológicos emocionales a una experiencia consciente. Nos dicen cómo nos sentimos en respuesta a determinada situación y nos preparan para actuar si es necesario, pero también tienen una función externa: informar a otros acerca de cómo nos sentimos, por lo tanto, los estados emocionales tienen una función comunicativa y permiten generar conexiones significativas a largo plazo con otros a través del lenguaje, y el lenguaje no verbal, con herramientas como las expresiones faciales y las posturas físicas (Julle-Daniere, 2019).

Según la psicóloga Julle-Daniere (2019), la función de las emociones ha evolucionado a ser no solo psicológica, sino comunicativa, a fin de permitir a otros entender la diversidad de estados emocionales, propios y de los demás. Y a partir de esto es que surgen las siguientes preguntas:

- ▶ ¿Por qué querríamos hacerle saber a otros genuinamente cómo nos sentimos, especialmente cuando nos sentimos mal acerca de nosotros mismos?

- ▶ ¿Por qué le cuesta a los demás identificar nuestras emociones?

- ▶ ¿Cómo la comunicación nos ayuda a conectar auténticamente con los demás?



Si las emociones tienen una función comunicativa, y la importancia de generar una conversación para entender qué siente el otro a partir de determinada experiencia, radica en el rol que juega en el bienestar emocional de las personas, ¿cuál es la forma más eficiente de saber qué siente el otro? La respuesta es: preguntándole (Heacock et al., 2019).

Hacer preguntas es la forma más eficiente de entender qué siente el otro, qué está experimentando, cuál es su estado emocional y, en determinado caso, cómo podemos ayudarlo.

Reconocer las emociones en otros, con independencia de cuánta experiencia o vocabulario para referirnos a ellas hallamos desarrollado a lo largo de nuestras vidas, es una tarea por demás compleja y retadora.

Muchas de las emociones y experiencias se presentan exactamente de la misma manera en términos de lenguaje no verbal. No hay forma de que, a través de la observación, podamos saber si las lágrimas de una persona vienen del dolor, de la desesperanza, del resentimiento o de la desesperación (Brown et al., 2021).

Es decir, la observación no es suficiente para comprender qué está sintiendo el otro, qué hay en su interior en relación con las emociones, y es aquí cuando el lenguaje en el marco de la comunicación juega un papel esencial.





Según la investigadora Brené Brown (2021) existen algunas expresiones faciales universales para un pequeño número de emociones, por lo tanto, la forma en como expresamos lo que sentimos puede ser tan único como nosotros mismos.

Lo anterior deja evidencia, con base en investigaciones científicas de que la expresión a causa de las emociones vividas difiere en una variedad sin igual en los seres humanos y de que la probabilidad de acertar al intentar descifrar la emoción en alguien más puede tener un margen de error importante, por lo tanto, indagar a través de la curiosidad y el lenguaje, es una forma acertada de comprender las emociones en otros y en nosotros mismos (Brown, 2021).

El abordaje en cuanto a la gestión emocional parte de la correcta identificación de la emoción. Es posible reconocer la emoción, aceptarla, entenderla, manejarla, describirla, modificarla o sustituirla, si somos capaces de reconocer qué es aquello que sentimos, qué lo causa, cómo lo experimentamos fisiológicamente, qué alcances tiene, etcétera, si sabemos con puntualidad qué es y cómo se siente la emoción a partir de las experiencias.



Existe evidencia en torno a la relatividad cultural a la hora de percibir las emociones. Esta evidencia intercultural revela que las personas que hablan diferentes lenguajes perciben las emociones de forma distinta. En un estudio realizado con personas de una población remota africana en la que hablan un dialecto llamado Herero, y ciudadanos estadounidenses que hablan

el idioma inglés, se pidió a los participantes identificar emociones cara a cara de la misma forma en que se les pide hacerlo a pacientes con demencia. El resultado mostró que los estadounidenses identificaban de forma distinta a los africanos el enojo, disgusto, miedo, tristeza, felicidad e incluso expresiones neutrales (Lindquist et al., 2015).



En esta misma investigación, realizada por el equipo de Lindquist (2015), se realizó otro estudio en el que participaron ciudadanos chinos, quienes hablaban mandarín, y ciudadanos estadounidenses cuyo idioma era el inglés a los que se les presentaron vídeos con movimientos musculares faciales computarizados que cambiaban aleatoriamente representando expresiones faciales de las emociones: felicidad, sorpresa, temor, disgusto, enojo y tristeza, con la variante de alterar los movimientos musculares faciales de acuerdo con la fisiología de ambos países. En la mayoría de los casos los estadounidenses reconocieron las emociones presentadas, siendo los chinos menos asertivos a la hora de elegir sus respuestas.



Lo anterior demuestra que el lenguaje, en concordancia con la comunicación, articula el intercambio de mensajes respecto de la identificación de las emociones. Solo la visualización de una expresión facial no es suficiente para poder comprender la impresión de la experiencia de un tercero, en segunda instancia es necesario en términos comunicacionales conocer el contexto de la situación para el uso adecuado de ciertas prácticas, por ejemplo, el coaching o la terapia psicológica (Lindquist et al., 2015).

Con esto no se niega ni se contradice la importancia y la existencia de la inteligencia emocional. La inteligencia emocional es importante y es una de las inteligencias predictoras de éxito, sin embargo, para poder identificar y gestionar las emociones, es necesaria una intervención cognitiva a través del lenguaje que articule en palabras la sensación e identificación de aquello que se experimenta a partir de múltiples experiencias (Brown et al., 2021).

El lenguaje es la mejor forma en la que podemos construir conceptos que deriven en una comprensión de aquello que sucede en la vida cotidiana, a fin de acceder a una gestión emocional eficiente y de construir un lenguaje en común con otros seres humanos para poder reconocer sus perspectivas y formas de ver el mundo, de tal manera que el mundo emocional se vuelva comprensible y gestionable.



Granularidad emocional

El término granularidad emocional, acuñado por la psicóloga Lisa Feldman Barrett, se refiere a la frecuencia, detalle, precisión y amplitud con la que describimos las emociones en distintas categorías, es decir, la capacidad que tenemos de expresar diferentes emociones como interés, orgullo, felicidad, amor, gratitud, compasión, etcétera, con la mayor distinción y exactitud. La granularidad emocional es un tipo de inteligencia emocional que puede mejorar la salud y el bienestar a largo plazo, como resultado de poder expresar emociones y por el impacto que esto tiene en un mejor desempeño social y emocional (Greenberg, 2019).

Esto sugiere que permitir la expresión emocional con amplitud y flexibilidad crea espacio para una experiencia emocional más consciente, hecho que es posible a través de la expresión, es decir, de palabras que permitan describir la experiencia emocional y situarla dentro de un contexto.



La doctora Lisa Feldman (Hoemann y Feldman Barrett, 2019) sugiere algunas recomendaciones para promover y desarrollar granularidad emocional con base en sus investigaciones:

▶ 1. Escucha a tu cuerpo.

Vigilar los desbalances hormonales, los déficits en el sueño y los recursos metabólicos. Tener una buena higiene de sueño, una dieta balanceada, realizar ejercicio y cubrir las necesidades socioemocionales.

▶ 2. Las palabras tienen poder.

Tener la capacidad de nombrar las emociones permite desarrollar áreas del cerebro asociadas con el bienestar y minimizar la ambigüedad a la hora de experimentar cambios afectivos y emocionales.

▶ 3. Los conceptos son maleables.

La granularidad puede ser aprendida con el tiempo. Así como los niños pueden aprender a través del lenguaje a nombrar las emociones y categorizarlas, los adultos podemos reaprender nuevas formas de identificar, expresar, categorizar y definir las emociones a través del lenguaje.

▶ 4. Considera el contexto en el que vives.

La tarea para la granularidad individual es entender los significados y representaciones de las emociones más relevantes en la cultura donde te encuentras.



Referencias

- Brown, B., Goodman, F., Disabato, D., Kashdan, T., Armeli, S., y Tennen, H. (2021). Does negative emotion differentiation influence how people choose to regulate their distress after stressful events? A four-year daily diary study. *Emotion, 21*(5).
- Dawkins, M. (2000). Animal Minds and Animal Emotions¹. *American Zoologist, 6*(40).
- Heacock, R., Montano, J., y Preminger, J. (2019). Adult Children's Perspectives on Their Role in Their Parent's Hearing Healthcare Processes. *Journal of the American Academy of Audiology, 30*(10).
- Hoemann, K., y Feldman Barrett, L. (2019). Concepts dissolve artificial boundaries in the study of emotion and cognition, uniting body, brain, and mind. *Cognition and emotion, 33*(1).
- Hugo, V., y Wilbour, C. (1992). *Les misérables*. Estados Unidos: Modern Library.
- Julle-Daniere, E. (2019). Communicating Emotions. Emotions are personal and they are social. They are a communication tool. *Psychology Today*.
- Lindquist, K., Satpute, A., y Gendron, M. (2015). ¿Does language do more than communicate emotion? *Current Directions in Psychological Science*.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.