

Inteligencia emocional

Ha madurado una nueva idea en psicología que promete explicarnos de qué modo la atención a nuestras emociones nos ayuda a desenvolvernos en la vida diaria

Daisy Grewal y Peter Salovey

En el decenio de los noventa, cualquier persona familiarizada con la cultura norteamericana popular de ese momento habría oído hablar de *inteligencia emocional*. En su carácter novedoso, la expresión constituyó un éxito redondo. Sobre ella aparecieron libros, incluido un bestseller, se escribieron artículos, proliferaron tertulias y se crearon seminarios. En los Estados Unidos, el lector podrá encontrar todavía un entrenador personal que le ayude a aumentar su “CE”, su cociente emocional.

A pesar de este interés popular (o quizá debido a ello), la inteligencia emocional ha recibido considerables críticas. En parte, la controversia se explica por la diferencia sustancial entre la definición popular y la científica de inteligencia emocional. Además, no ha sido fácil la medición de la inteligencia emocional.

Pese a tales dificultades, la investigación sobre la inteligencia emocional se ha mantenido; de hecho, se ha convertido en una prometedor línea de inquisición científica. Ha resultado que la inteligencia emocional sí puede ser medida, como un conjunto de capacidades mentales (“mental abilities”); la información aportada por dicha medición puede ayudar a los individuos a entender el papel de las emociones en su vida cotidiana.

Diez años después de la aparición del libro superventas y de una portada de la revista *Time* en la que se preguntaba “¿Cuál es su CE?”, parece razonable preguntarnos qué sabe la ciencia sobre la inteligencia emocional. En la historia de la psicología moderna, el concepto representa una etapa en la evolución de

nuestro pensamiento sobre la relación entre la pasión y la razón y constituye un importante paso adelante en el desarrollo de nuevas teorías sobre la inteligencia. El trabajo realizado en este campo ha generado un modelo de la inteligencia emocional de cuatro factores que sirve de guía para la investigación empírica. En este artículo explicaremos formas de evaluar la inteligencia emocional utilizando pruebas basadas en capacidades y algunos de los hallazgos que han resultado de la aplicación de este método.

Antes de la “inteligencia emocional”

Los filósofos han venido debatiendo sobre la relación entre las emociones y el pensamiento desde hace al menos un par de milenios. Los estoicos de la antigua Grecia y Roma creían que las emociones eran demasiado impulsivas e impredecibles para aportar alguna utilidad al pensamiento. Las emociones se asociaban también a las mujeres y por tanto, según su punto de vista, representaban la debilidad, los aspectos más bajos de la humanidad. El estereotipo de las mujeres como el sexo más “emocional” aún pervive. Pese a que varios movimientos románticos pusieron sobre un pedestal a las emociones durante siglos, la visión estoica de éstas, que las asimilaba, en mayor o menor grado, a lo irracional, persistió hasta bien entrado el siglo XX.

Pero muchos conceptos se renovaron con el rápido desarrollo de la psicología moderna durante el siglo XX. Sentando las bases de una nueva aproximación a las emociones y el pensamiento, los psicólogos articularon definiciones más amplias de la inteligencia y nuevos enfoques de la relación entre los sen-

timientos y el pensamiento. Ya en la década de los treinta, Robert Thorndike mencionó la posibilidad de que las personas pudieran tener una “inteligencia social”, determinada potencialidad para percibir el propio estado interno y el de los demás, motivaciones y conductas, y actuar de forma consecuente. En 1934 David Wechsler, cuyo nombre va asociado a dos conocidos tests de inteligencia, escribió sobre los aspectos “no intelectuales” de una persona que contribuyen a la inteligencia global.

Pero las propuestas de Thorndike y Wechsler permanecían en el terreno de la especulación. Incluso teniendo en cuenta que la inteligencia social parecía una posibilidad concreta, Thorndike admitía que existían pocas pruebas sólidas de su presencia. A una conclusión similar llegó Lee Cronbach, quien en 1960 declaró que, tras medio siglo de especulaciones, la inteligencia social continuaba “sin definir ni medir”.

Hasta que en los años ochenta surgió de nuevo el interés por expandir la definición de inteligencia. En 1983 Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, saltó a la fama al esbozar siete formas distintas de inteligencia en su libro *Frames of Mind*. Gardner propuso una “inteligencia intrapersonal”, muy similar al concepto actual de inteligencia emocional. “El punto central”, escribió, “consiste en acceder a los propios sentimientos, al propio abanico de afectos o emociones; la capacidad de efectuar discriminaciones instantáneas entre estos sentimientos, y, finalmente, clasificarlos, estructurarlos en códigos simbólicos, utilizarlos como una herramienta para entender y guiar la conducta”.

¿Significa entonces que la “inteligencia emocional” no es más que una nueva denominación de la inteligencia

© 1995 TIME INC. REIMPRESO CON PERMISO

TIME WARNER & TURNER: THE INSIDE STORY

TIME

WHAT'S YOUR

EQ?

It's not your IQ. It's not even a number. But emotional intelligence may be the best predictor of success in life, redefining what it means to be smart.

Today I Feel

HAPPY

© 1989 Creative Therapy Associates, Inc. Cincinnati, Ohio 1-800-448-9145

emotions

play hard or go home

the emotional intelligence game

emotions

© 1995 Creative Therapy Associates, Inc. Cincinnati, Ohio 1-800-448-9145



seconds

Handle With Care

2005 Emotional Intelligence Activity Calendar

CREATIVE THERAPY ASSOCIATES, INC. (ARIBA, IZDA); TRIANGLE STRATEGY, S.L. (ARIBA, DISEÑO); SIX SECONDS' EMOTIONAL INTELLIGENCE NETWORK (ARIBA, IZDA); SIDAN DUNN (ARIBA, DISEÑO); AMERICAN SCIENTIST

1. LA SOCIEDAD HA INCORPORADO EL CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL desde que se introdujo en los años noventa. Los padres pueden aprender cómo aumentar el CE —la contrapartida emocional del CI— de sus hijos y la industria contrata preparadores de CE. Los autores describen que la investigación ha validado tests de inteligencia emocional y la definen como un conjunto de talentos útiles para guiar el pensamiento y la interacción social. La portada de *Time* que popularizó el CE en 1995 y otras imágenes de productos disponibles actualmente en Internet.



EVERETT COLLECTION / PARAMOUNT / AMERICAN SCIENTIST

2. LA EMOCION era considerada irracional por los estoicos. Ese punto de vista ha persistido hasta la actualidad. Lo contemplamos encarnado en la figura de Spock, protagonizada por Leonard Nimoy en *Star Trek*. Spock proviene del planeta Vulcano, donde se exalta la lógica pura, lo que le convierte en un consumado oficial científico de la flota estelar. Pero su padre, oriundo de Vulcano, se casó con una maestra humana, dotando a Spock de una vertiente emocional vulnerable.

social y otras “inteligencias” ya definidas? Esperamos contestar esta espinosa cuestión explicando qué pretendemos medir cuando evaluamos la inteligencia emocional. Ciertamente puede ser vista

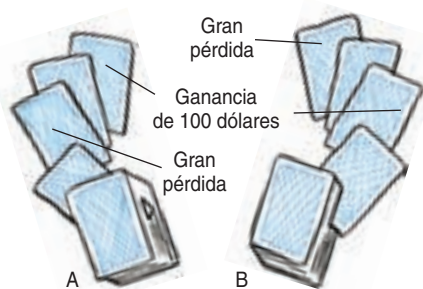
como un tipo de inteligencia social, pero preferimos centrarnos explícitamente en el procesamiento de las emociones y en el conocimiento sobre la información relacionada con las emociones. Sugere-

rimos que esto constituye una forma propia de inteligencia. La inteligencia social se define de una forma demasiado amplia y, por esta razón en parte, las capacidades relacionadas con ella se les han escapado a los científicos.

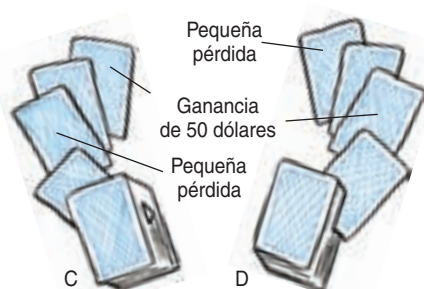
La inteligencia emocional es un concepto más acotado. Las emociones comportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida. Cada uno de nosotros tiene la necesidad de establecer prioridades, de mirar positivamente hacia el futuro y reparar los sentimientos negativos antes de que nos hagan caer en la ansiedad y la depresión. El concepto de inteligencia emocional aísla un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la noción de inteligencia social.

3. INVESTIGACIONES RECIENTES

contradican la visión estoica que entiende la emoción como un obstáculo para el pensamiento racional. En un experimento sobre apuestas realizado en la Universidad de Iowa, los pacientes cuya lesión cerebral mermaba su capacidad para usar las emociones en la toma de decisiones perdían dinero constantemente. Los pacientes con lesiones en la región ventromedial de la corteza prefrontal realizaron la misma tarea que los pacientes normales: escoger cartas de cuatro barajas con el fin de maximizar las ganancias. Las barajas que contenían cartas con altos beneficios (100 dólares cada una) contenían también cartas con grandes penalizaciones, de tal manera que cada 10 cartas la pérdida neta era de 250 dólares. En otras barajas había cartas que proporcionaban bajas ganancias (50 dólares) combinadas con cartas de baja penalización, proporcionando un resultado final positivo de 250 dólares cada 10 cartas. Los pacientes normales, prestando atención a sus “sentimientos viscerales”, maximizaban sus ganancias escogiendo más y más cartas de las barajas ventajosas, mientras que los pacientes lesionados sufrían pérdidas incesantes.



Barajas desventajosas
Pérdida neta 250 dólares cada 10 cartas escogidas



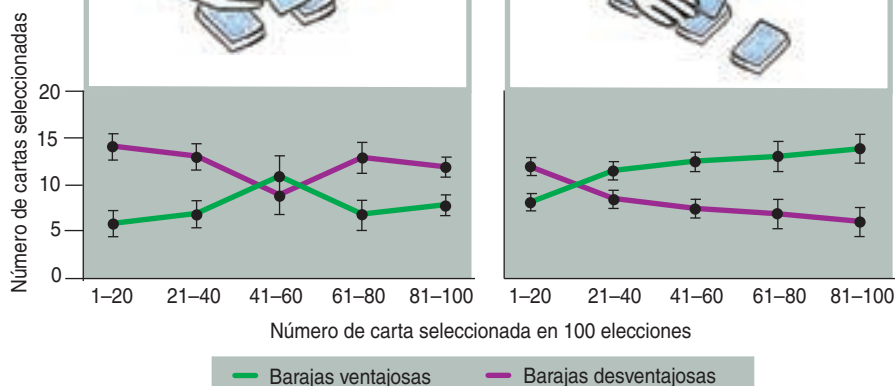
Barajas ventajosas
Ganancia neta 250 dólares cada 10 cartas escogidas



Paciente con lesión ventromedial



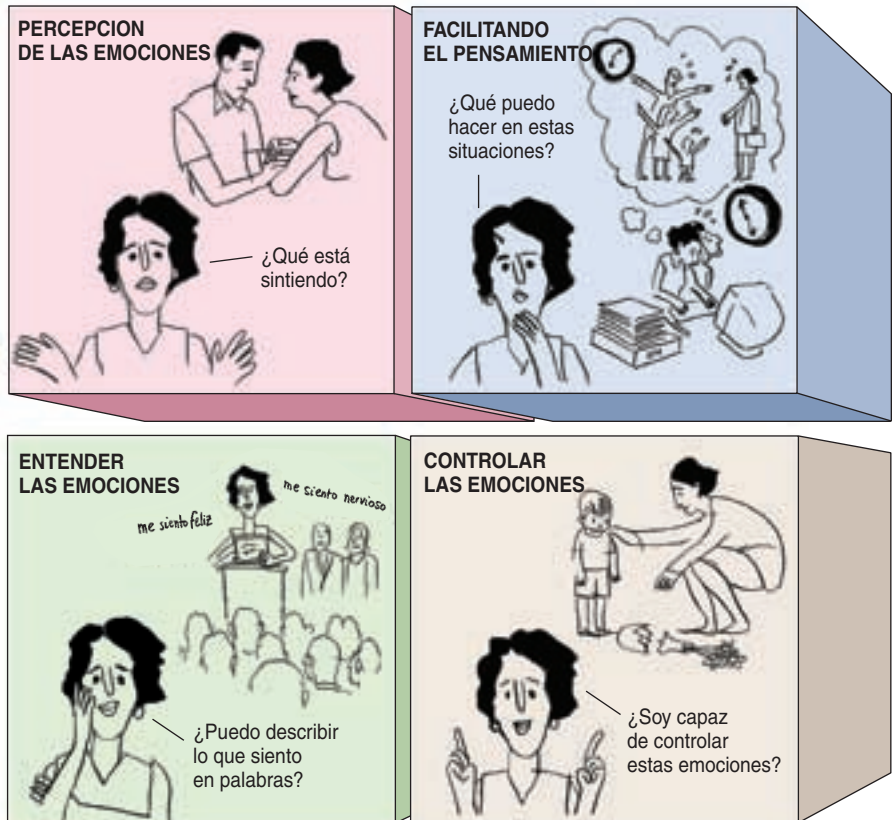
Control normal



FUENTE: BECHARA ET AL., 2000 / AMERICAN SCIENTIST

4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

es un conjunto de talentos o capacidades que Peter Salovey, uno de los autores del artículo, y su colega John D. Mayer organizaron en cuatro dominios: capacidad para percibir las emociones de forma precisa, capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento, capacidad para comprender las emociones y capacidad para controlar las propias emociones y las de los demás. Las diferencias en estas potencialidades repercuten en el hogar, en la escuela y el trabajo, así como en las relaciones sociales.



Emoción y pensamiento

Los nuevos conocimientos sobre la relación entre el pensamiento y la emoción han auspiciado el nacimiento del estudio científico de la inteligencia emocional. Usando una simple tarea de toma de decisiones, Antonio R. Damasio y sus colegas, de la Universidad de Iowa, han aportado pruebas convincentes de la inseparabilidad esencial de la emoción y el razonamiento. Al tomar una decisión, solemos centrarnos en los pros y los contras de las opciones disponibles. Sin embargo, Damasio ha mostrado que, sin sentimientos, las decisiones que tomamos pueden no ser las que más nos convienen.

A principio del decenio de los noventa, Damasio propuso una tarea de apuestas en la que el objetivo final era maximizar el beneficio de un préstamo de dinero. Los participantes debían escoger 100 cartas, de una en una, de cuatro barajas diferentes. El investigador había manipulado las barajas de forma tal, que dos de ellas proporcionaban mayores ganancias (100 dólares en vez de 50), aunque también mayores pérdidas en intervalos impredecibles. Los jugadores que escogieron las cartas de las barajas con grandes recompensas y mayor riesgo perdían 250 dólares cada 10 cartas, mientras que los que las es-

cogían de las barajas con ganancias de 50 dólares tenían un beneficio neto de 250 dólares cada 10 cartas.

Un grupo de participantes en este estudio padecían lesiones en el córtex prefrontal ventromedial del cerebro. (Los pacientes mantienen su función intelectual, si bien se muestran incapaces de usar las emociones en la toma de decisiones.) El otro grupo no presentaba ninguna alteración cerebral. Puesto que los jugadores no podían calcular de forma precisa el riesgo de las barajas, debían confiar en sus sentimientos más "viscerales" para evitar la pérdida de dinero.

El grupo de Damasio demostró que los pacientes con lesiones cerebrales no prestaron atención a estas sensaciones (que él considera "marcadores somáticos") y, en consecuencia, perdieron bastante más dinero que los participantes normales. Damasio concluyó que "los individuos tomaban decisiones no sólo en función de la gravedad de las consecuencias, sino también y principalmente en términos de su calidad emocional". Este experimento demuestra que las emociones y el pensamiento guardan una conexión íntima. Cualquier noción que establezcamos separando el pensamiento y los sentimientos, siguiendo la herencia estoica y cartesiana, no es

necesariamente más adaptativa y puede, en algunos casos, conducir a consecuencias desastrosas.

El modelo de los cuatro componentes

La expresión "inteligencia emocional" se utilizó por primera vez quizás en 1986, en una disertación inédita. Uno de nosotros (Salovey), junto con John D. Mayer, de la Universidad de New Hampshire, la introdujo en el campo de la psicología en 1990. Definíamos la inteligencia emocional como "la capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo".

Algunos críticos ven en el concepto de inteligencia emocional una mera consecuencia del ambiente intelectual reinante a finales del siglo XX. De hecho ha prendido ya en la cultura popular. Pero dentro de la psicología, el concepto despertó un notable interés investigador en torno a la interacción entre la emoción y el pensamiento. A finales de los años setenta, los psicólogos acometían ya experimentos sobre dicha interacción con variables aparentemente no relacionadas: el efecto de la depresión sobre la memoria, la percepción de la



5. LA PERCEPCION DE LAS

EMOCIONES parece ser una facultad básica compartida por todos los seres humanos. Estudios transculturales han mostrado que las personas perciben las emociones de una forma predecible. Pero las capacidades individuales pueden variar; por ejemplo, en niños que han sufrido abusos. En un experimento llevado a cabo en Wisconsin, los niños que habían sufrido abusos eran más proclives a categorizar una cara diseñada digitalmente (*arriba*) como “enfadada” que los niños normales. Los electrodos implantados en el cuero cabelludo (*izquierda*) registraban una mayor actividad en estos niños cuando veían caras que mostraban enfado.

emoción en las expresiones faciales y la importancia funcional del control y la expresión de las emociones.

De esa línea de trabajo emergió la inteligencia emocional. Integra una parte de los resultados en una serie de aptitudes que pueden ser medidas y diferenciadas de la personalidad y de las potencialidades sociales. En el ámbito de la psicología, admite la consideración de inteligencia porque es cuantificable; constituye, en efecto, un aspecto mensurable de la capacidad individual para llevar a cabo razonamiento abstracto y adaptación al entorno. La inteligencia emocional se pone de manifiesto cuando operamos con información emocional, de la misma forma que otros tipos de inteligencia nos ayudan a reparar un ordenador o a comprender qué ve un fotógrafo en su visor.

Interesados en avanzar en el campo de las emociones, Salovey y Mayer desarrollaron una teoría que organizara los numerosos esfuerzos en la búsqueda de diferencias individuales en los procesos relacionados con las emociones. Propusieron un modelo de inteligencia emocional que resalta cuatro dominios de aptitudes relacionadas: (a) la capacidad para percibir las emociones de forma precisa; (b) la capacidad para encauzar las emociones de suerte que faci-

ten el pensamiento y el razonamiento; (c) la capacidad para comprender las emociones, especialmente el lenguaje de las emociones; y (d) la capacidad para controlar las propias emociones y las de los demás. De acuerdo con ese modelo de inteligencia emocional constituido por cuatro componentes, los individuos difieren en las capacidades mencionadas, diferencias que repercuten en el hogar, en la escuela y el trabajo, así como en las relaciones sociales.

Percibiendo y usando las emociones

El primer dominio de la inteligencia emocional, *percibir las emociones*, incluye las capacidades involucradas en la identificación de las emociones en las caras, las voces, las fotografías, la música y otros estímulos. Así, el individuo dotado de una gran capacidad para percibir las emociones no tarda en descubrir, mediante la decodificación precisa de sus expresiones faciales, que su amigo está disgustado.

Cabría pensar que se trata de la capacidad fundamental de las capacidades incluidas en la inteligencia emocional, por cuanto permite el resto del procesamiento de la información emocional. Además, nuestra capacidad para “leer” las caras es uno de los atributos que compartimos los humanos a través de

diversas culturas. Paul Ekman, de la Universidad de California en San Francisco, mostró a un grupo de nativos de Nueva Guinea una serie de fotografías de norteamericanos que expresaban diversas emociones. Observó que reconocían con bastante precisión las emociones expresadas en las fotografías, aun cuando jamás habían visto a un norteamericano y habían crecido en una cultura completamente diferente.

Pero la percepción de las emociones varía de un individuo a otro. En cierto estudio acometido en el año 2000, Seth D. Pollak, de la Universidad de Wisconsin en Madison, demostró que los abusos físicos podían interferir en la capacidad de los niños para percibir, de forma adaptativa, las expresiones faciales.

Pollak solicitó a niños de entre 8 y 10 años que acudieran al laboratorio para “jugar con el ordenador”. Unos habían sufrido abusos; otros no. Se mostraron a los niños caras generadas digitalmente que expresaban emociones: éstas iban de la felicidad al temor, de la felicidad a la tristeza, del enfado al temor, o del enfado a la tristeza. En uno de los juegos se mostraba a los niños una sola fotografía; se les requería que identificaran la emoción expresada. Puesto que todas las caras manifestaban una determinada emoción en diversos grados, los inves-

tigadores averiguaron de qué modo los niños percibían las diversas expresiones faciales. Hallaron que los niños que habían sufrido abusos categorizaban más fácilmente una cara como de enfado, aun cuando sólo mostrase un ligero rictus de dicha emoción.

Además, Pollak midió la actividad cerebral de los niños, mediante electrodos implantados en el cuero cabelludo, mientras completaban esta tarea. Los niños que habían sufrido abusos mostraron una actividad cerebral más intensa cuando veían una cara de enfado que los niños que no habían sufrido abusos. De ese estudio se desprende que las experiencias vitales pueden condicionar el reconocimiento de las expresiones faciales. Cabe suponer que esta diferencia en la percepción del enfado acarrea consecuencias importantes en la interacción de estos niños con otras personas.

El segundo componente de la inteligencia emocional, *la utilización de las emociones*, remite a la capacidad de aprovechar la información emocional para facilitar otros procesos cognitivos. Ciertos estados emocionales pueden crear condiciones mentales que sean favorables para el desarrollo de determinadas tareas.

En un inteligente experimento realizado durante los años ochenta, Alice Isen, de la Universidad de Cornell, observó que un humor alegre ayuda a la gente a encontrar soluciones más creativas ante los problemas. Isen llevó a un grupo de universitarios al laboratorio e indujo en ellos un estado de humor positivo (mediante el pase de vídeos cómicos) o simplemente un estado de humor neutral (mediante el visionado de un corto segmento de una película sobre matemáticas).

Tras ver una de las dos películas, cada estudiante se sentaba en un pupitre y se le daban unas cuantas cerillas, una caja de chinchetas y una vela. Sobre la mesa había un tablero de corcho. Los alumnos tenían 10 minutos para resolver el reto siguiente: fijar la vela al corcho de suerte que ardiera sin derramar cera sobre el corcho. Los estudiantes que habían visionado los vídeos cómicos, y que por tanto estaban más alegres, mostraron una mayor habilidad en dar con la solución adecuada al problema: se dieron cuenta de que la tarea podía resolverse fácilmente vaciando la caja de chinchetas, fijándola al corcho y convertirla en peana para la vela. Parece que la inteligencia emocional puede facilitar ciertas tareas; la persona emocionalmente inteligente puede utilizar los sentimientos positivos de forma más eficiente.

Comprensión y control de las emociones

Mayer y Salovey clasificaron el tercer y el cuarto componentes del modelo de inteligencia emocional como inteligencia “estratégica” (en vez de “experimental”). El tercer componente, *comprensión de las emociones*, designa la capacidad para comprender la información sobre la relación entre las emociones, las transiciones de una emoción a otra; sirve también para ponerle un nombre a las emociones. Una persona dotada para comprender las emociones podría gozar de capacidad para percibir diferencias entre emociones emparentadas: entre la simple alegría y el enorgullecimiento. La misma persona podría también hallarse capacitada para reconocer que la irritación desatendida puede llevar a la furia.

Lisa Feldman Barret, del Colegio Universitario de Boston, ha demostrado que la facultad para diferenciar los estados emocionales de uno mismo tiene importantes implicaciones en el bienestar. Feldman Barret y sus colaboradores solicitaron a un grupo de 53 estudiantes que escribieran un diario sobre sus emociones, durante dos semanas. En concreto, debían informar sobre las experiencias emocionales más intensas de cada día y relacionarlas con cuatro palabras emocionales positivas (felicidad, alegría, entusiasmo, diversión) y con cinco negativas (nerviosismo, enfado, tristeza, vergüenza, culpabilidad), asignándole una puntuación del 0, *en absoluto*, al 4, *mucho*, en cada una de ellas.

El equipo investigador calculó luego las correlaciones entre las experiencias descritas con las emociones positivas y también con las negativas. Un sujeto cuyos informes de emociones positivas presentan altas correlaciones apenas

discrimina entre estados positivos. De igual forma, correlaciones altas entre los informes de las emociones negativas indican una menor diferenciación entre estados negativos.

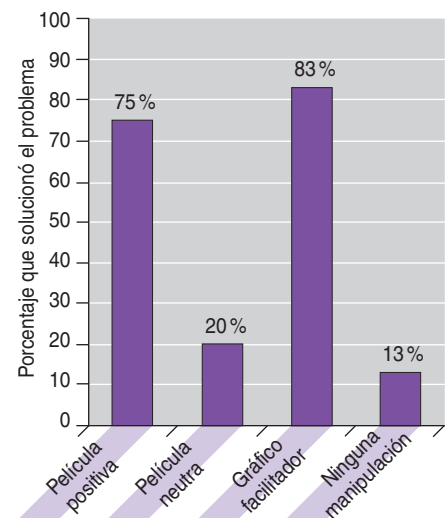
Al final del estudio, los participantes completaron un cuestionario donde se valoraba el grado en que habían utilizado alguna estrategia de regulación emocional durante las dos semanas (por ejemplo, “hablar con los demás”). Una mayor diferenciación entre estados emocionales positivos no tuvo efecto sobre las estrategias de regulación. Pero la diferenciación entre estados negativos sí. Los participantes que discriminaban *qué* sentimiento negativo experimentaban cada día emplearon más estrategias para controlar sus emociones. De ello se infiere que la capacidad para distinguir y calificar las emociones representa una destreza importante en el aprendizaje de cómo gestionar de forma eficiente las emociones.

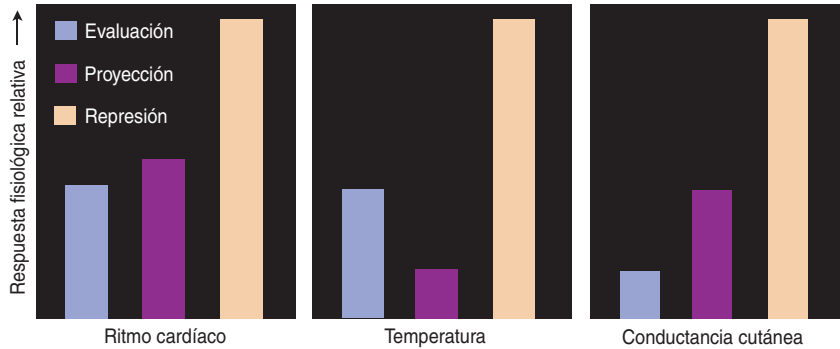
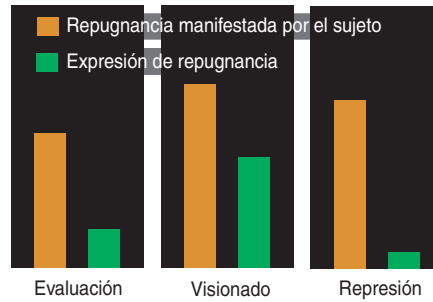
El cuarto componente de la inteligencia emocional concierne a la capacidad que se posee para controlar las propias emociones y las de los demás. La capacidad de *controlar las emociones* constituye quizás el carácter asociado con mayor frecuencia a la definición de inteligencia emocional. La inteligencia emocional es mucho más que la pura capacidad de regular con eficacia el mal humor. Puede también desempeñar un papel importante en el mantenimiento de las emociones negativas cuando sea necesario. Un orador que trata de persuadir a la audiencia de alguna injusticia debería gozar del don de usar su propia indignación para incitar a los otros a la acción.

Un ejemplo de cómo el uso de distintas estrategias de control de las

6. LAS EMOCIONES POSITIVAS

pueden favorecer la ejecución de una tarea. En un experimento de la Universidad de Cornell, se pedía a los estudiantes que solucionaran un problema sencillo tras haber visto una película cómica o una película neutra. Los voluntarios que habían contemplado el vídeo cómico tuvieron más éxito que los que habían visto la película neutra y que los que no habían visto ninguna película. La contemplación de la película cómica fue casi de tanta “ayuda” como el proporcionar un gráfico con algunas pistas útiles para resolver el problema.





CORTESÍA DE JAMES GROSS, UNIVERSIDAD DE STANFORD; DATOS DE GROSS 1998 / AMERICAN SCIENTIST

El trabajo de Gross demuestra que puede existir un importante coste físico, a veces oculto, en los individuos que de un modo sistemático reprimen la expresión de sus emociones negativas; sin embargo, la monitorización y la evaluación de las propias emociones podrían constituir una estrategia útil.

Medición de la inteligencia emocional

Cualquier atributo que se sugiera como una forma de inteligencia debe cumplir los estándares de la psicometría, rama de la psicología que estudia la medición de variables psicológicas. Se han usado tres aproximaciones para medir la inteligencia emocional: los tests de autoinforme, informes realizados por otros y tests basados en capacidades. Los tests de autoinforme, los primeros en utilizarse, se siguen empleando merced a la facilidad con que pueden acometerse y evaluarse. Los sujetos deben estar en acuerdo o en desacuerdo con enunciados que se proponen captar diversos aspectos de la percepción de la propia inteligencia emocional. Por ejemplo, en la Prueba de autoinforme sobre inteligencia emocional, o SREIT (“Self-Report Emotional Intelligence Test”), ideado por Nicola Schutte, se les solicita a los voluntarios que indiquen su grado de acuerdo con afirmaciones del tipo “controlo mis emociones” o “las personas confían en mí”.

Los informes de otros suelen obtenerse con instrumentos del tipo “360 grados”. Se solicita a voluntarios acostumbrados a interactuar entre sí (amigos, compañeros de trabajo, etc.) que evalúen el grado aparente de inteligencia emocional del resto del grupo. A menudo, este tipo de test contiene enunciados similares a los de los autoinformes: “esta persona tiene control sobre sus emociones”.

Desafortunadamente, los autoinformes evalúan atributos autopercebidos que a menudo van más allá de la definición de inteligencia emocional. Tienen a incluir aspectos de personalidad tradicionalmente medidos por los tests de personalidad existentes.

La evaluación de la inteligencia emocional a través de los autoinformes entraña el mismo dilema que intentar evaluar la inteligencia analítica estándar preguntando a la gente, “¿Cree usted que es inteligente?” Por supuesto a la mayoría de las personas le gusta parecer inteligente. Además, los individuos pueden no albergar una idea correcta sobre sus virtudes y debilidades, especialmente en el terreno de las

7. LOS ESTUDIOS HAN MOSTRADO QUE LAS PERSONAS dotadas de capacidad para controlar sus emociones no reprimen necesariamente las emociones negativas o su expresión. Un experimento realizado en Stanford mostró el resultado de seguir deliberadamente dos estrategias en el control de las emociones ante una situación desagradable: permanecer objetivo y poco implicado emocionalmente (“evaluación”), y esconder las emociones limitando las expresiones faciales (“represión”). Los estudiantes asistieron a la proyección de un videorreportaje médico escogido para provocar repugnancia. El grupo control (“visionado”) mostró expresiones de repugnancia (*arriba izquierda*); informaron que habían sentido sensación de repugnancia y el registro de sus reacciones fisiológicas mostró picos (*gráficos inferiores*). En comparación con el grupo control, el de evaluación puntuó más bajo en las reacciones conductuales observadas o informadas por los propios participantes y tuvieron reacciones fisiológicas equiparables; el grupo de represión consiguió controlar la expresión facial, pero tuvo respuestas fisiológicas insólitamente elevadas.

emociones puede tener diferentes consecuencias lo hallamos en el trabajo de James S. Gross, de la Universidad de Stanford. En una serie de experimentos realizados a mediados de los noventa, Gross mostró a voluntarios universitarios vídeos de procedimientos médicos, por ejemplo amputaciones, para provocar repugnancia. Los estudiantes fueron divididos en tres grupos. En el grupo de represión, se solicitó de los voluntarios que domeñaran sus emociones durante los vídeos mediante la limitación de las expresiones faciales. Al grupo de evaluación se le pidió que contemplaran las películas objetivamente, intentando permanecer lo más distantes posible desde un punto de vista emocional. Al tercer grupo no se le dio ninguna instrucción especial. Las reacciones de todos los estudiantes eran grabadas en vídeo y sus reacciones fisiológicas, como el ritmo

cardíaco y la conductancia de la piel, también fueron registradas. Además, los participantes debían redactar un informe de sus propias emociones antes, durante y después de ver los vídeos.

El visionado de los vídeos supuso una experiencia notablemente diferente para los estudiantes de los grupos de represión y evaluación. En el grupo de represión, los participantes amortiguaron la exteriorización de sus emociones mediante la minimización de las expresiones faciales y otras reacciones de comportamiento ante las imágenes. Sin embargo, incrementaron su actividad fisiológica e informaron de una mayor sensación de repugnancia que los controles.

En comparación con los controles, los participantes en el grupo de evaluación describieron una menor sensación de repugnancia ante los vídeos y evidenciaron una activación fisiológica similar.

emociones. De igual forma, a pesar de que los informes realizados por otros parecen más prometedores a la hora de aportar información fiable, resultan también muy vulnerables a puntos de vista sesgados y a interpretaciones subjetivas de la conducta.

En un intento de superar estos inconvenientes, en 1998 se introdujo por primera vez una medida de la inteligencia emocional, basada en las capacidades: la Escala Multifactorial de Inteligencia Emocional (MEIS, en sus siglas de su expresión inglesa). En 2002 se publicó una versión mejorada del MEIS en la que se habían eliminado las entradas o enunciados problemáticos: el Test Mayer-Salovey-Caruso sobre Inteligencia Emocional (MSCEIT, llamado así por Mayer, Salovey y David R. Caruso del EI Skills Group).

El MSCEIT consta de ocho tareas diferentes, dos para cada uno de los cuatro componentes de la inteligencia emocional. Así, el primer componente, la percepción de las emociones, se evalúa mediante la presentación de fotografías de una persona y pidiendo que se estime el nivel de tristeza, felicidad, miedo, etc., expresado por el rostro fotografiado. La capacidad de gestión de las emociones se evalúa solicitando del sujeto que indique en qué grado considera que determinados estados de humor como el aburrimiento o la felicidad pueden ser útiles para realizar ciertas actividades, como planear una fiesta de cumpleaños. La parte del test dedicada a la comprensión de las emociones incluye entradas en las que los participantes deben completar frases que evalúan su conocimiento sobre el vocabulario relacionado con las emociones y sobre la evolución y cambio de éstas. En la sección del test que evalúa el cuarto componente, el control de las emociones, se presentan a los participantes situaciones de la vida real. Los

sujetos deben escoger, de entre diversas opciones, la mejor estrategia para controlar las emociones que ha suscitado la situación planteada. Tras completar el MSCEIT, se recogen las puntuaciones para cada uno de los componentes y para el total.

La eficacia del test

Marc A. Brackett, de la Universidad de Yale, y Mayer calcularon el solapamiento entre los autoinformes de inteligencia emocional y algunos de los tests de personalidad habituales. Muchos estudios de personalidad están organizados según el modelo de las cinco grandes dimensiones de la personalidad (*The Big Five*) y se proponen evaluar en qué grado un sujeto presenta cada uno de los siguientes rasgos: neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y sentido de la responsabilidad.

Brackett y Mayer pasaron a un grupo de estudiantes el MSCEIT y el SREIT junto con escalas que evaluaban las cinco dimensiones de la personalidad. Encontraron que las puntuaciones de los participantes en los cinco rasgos de personalidad guardaban una correlación con las puntuaciones obtenidas en SREIT más estrecha que con las obtenidas en el MSCEIT. Por ejemplo, el rasgo "extraversión" tenía una correlación de 0,37 con las puntuaciones del SREIT, pero solamente 0,11 con las del MSCEIT. Parece, pues, que los autoinformes sobre inteligencia emocional pueden ofrecer poca información sobre una persona más allá de los cuestionarios estándar de personalidad.

El mayor problema a la hora de aplicar mediciones de la inteligencia emocional basadas en las capacidades estriba en determinar las respuestas correctas. A diferencia de los tests de inteligencia tradicionales, los cuestionarios de inteligencia emocional pueden carecer de soluciones nítidas: correctas o incorrectas sin ambigüedad.

Hay decenas de posibilidades para afrontar muchas situaciones con contenido emocional: ¿quién decide cuál es la manera emocionalmente inteligente de hacer las cosas? Existe una hipótesis intrínseca al modelo de cuatro componentes de la inteligencia emocional, según la cual las destrezas emocionales no pueden separarse de su contexto social. Para usar las emociones de una forma provechosa, hemos de encontrarnos en sintonía con nuestro entorno social y cultural. Acorde con ello, el modelo propone que las respuestas correctas dependen, en buena medida, de la conformidad con los otros integrantes del propio grupo social. Además, los expertos en la investigación emocional deberían también hallarse capacitados para identificar las respuestas correctas, puesto que los métodos científicos nos permiten conocer las alternativas correctas de los problemas relacionados con las emociones.

En razón de lo expuesto, el MSCEIT se puntúa teniendo en cuenta dos métodos diferentes: el consenso general y la evaluación de los expertos. En la puntuación según el consenso general, las repuestas de un individuo se comparan estadísticamente con las respuestas

8. MUCHOS DE LOS INTENTOS DE EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

se basan en autoinformes o en calificaciones de colegas y amigos. A menudo, estos tests captan la personalidad u otros atributos. El Test Mayer-Salovey-Caruso sobre Inteligencia Emocional (MSCEIT), hecho público en 2002, busca ofrecer una medida menos sesgada y basada en capacidades. En los gráficos pueden observarse preguntas de muestra similares a las que se usan en el MSCEIT.

Tom se sentía desazonado y se ponía nervioso cuando pensaba sobre todo el trabajo que tenía pendiente. Cuando su superior le encargó una tarea adicional, se sintió _____.

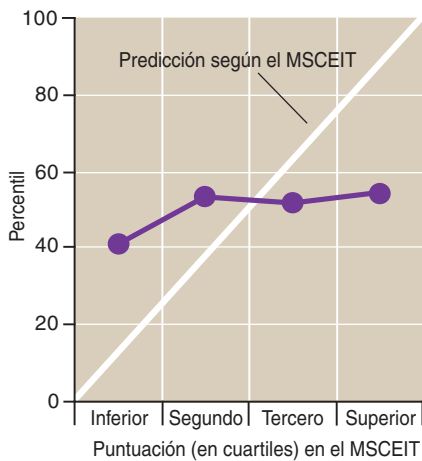
- a. abrumado
- b. deprimido
- c. avergonzado
- d. concienciado
- e. muy nervioso



INSTRUCCIONES: ¿En qué grado expresa esta fotografía cada una de las siguientes emociones?

- | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Felicidad | | | | | |
| 2. Tristeza | | | | | |

		Percepción		Facilitación		Comprensión		Control	
		Caras	Fotografías	Facilitación	Sensaciones	Cambios	Combinaciones	Control emocional	Relaciones emocionales
Percepción	Caras	1,000	0,356	0,300	0,315	0,191	0,157	0,191	0,179
	Fotografías	0,347	1,000	0,288	0,400	0,286	0,263	0,282	0,271
	Facilitación	0,340	0,328	1,000	0,313	0,283	0,242	0,262	0,262
Facilitación	Sensaciones	0,336	0,402	0,352	1,000	0,388	0,374	0,384	0,415
	Cambios	0,225	0,282	0,255	0,382	1,000	0,575	0,437	0,417
Comprensión	Combinaciones	0,171	0,260	0,224	0,375	0,589	1,000	0,425	0,424
	Control emocional	0,232	0,300	0,299	0,395	0,417	0,416	1,000	0,542
Control	Relaciones emocionales	0,191	0,275	0,269	0,411	0,395	0,409	0,575	1,000



9. PARA QUE UN CONJUNTO DE POTENCIALIDADES RECIBA la consideración de inteligencia emocional, debe satisfacer determinados criterios. De entrada, las capacidades que se evalúan han de conformar un conjunto articulado. La tabla superior muestra las correlaciones entre las ocho capacidades evaluadas por el MSCEIT basándose en una muestra de ámbito mundial (“consenso general”) y fundado en la opinión de expertos en el campo de las emociones a los que se les pidió que dieran las que consideraran mejores respuestas. Ambos grupos de correlaciones muestran un grado notable de convergencia. En cambio, las medidas de los autoinformes no mostraban correlación significativa con la puntuación obtenida en el MSCEIT. En la gráfica de la izquierda se representan las puntuaciones de los autoinformes (*en morado*) en función de las puntuaciones obtenidas por los mismos sujetos en el MSCEIT expresadas en cuartiles. Los sujetos tendieron a sobreestimar (cuartil inferior) o subestimar (cuartil superior) sus capacidades en los autoinformes.

proporcionadas por una muestra diversa que incluye 5000 personas de más de 18 años de todo el mundo que contestaron el MSCEIT antes de mayo de 2001. La muestra es diversa desde el punto de vista educacional y desde el punto de vista étnico, con participantes de siete países, incluidos los Estados Unidos.

En la aproximación consensual, un mayor solapamiento con las respuestas de la muestra refleja una mayor inteligencia emocional. En la puntuación de los expertos, se comparan las respuestas de una persona con las proporcionadas por un grupo de expertos en emociones, en este caso con las aportadas por 21 investigadores de la Sociedad Internacional de Investigación sobre las Emociones (ISRE, en siglas de su denominación inglesa).

Se ha examinado el solapamiento entre las puntuaciones de consenso y las de los expertos. Las respuestas de los participantes se puntuaron, primero, según el método del consenso y, luego, según el método de los expertos, para

ponerlos en correlación. La correlación media entre los dos tipos de puntuaciones es superior a 0,90, guarismo que indica un considerable solapamiento entre la opinión de los expertos y la de los participantes en la prueba del consenso general. En otras palabras, el ciudadano común y los expertos coinciden en la mayoría de las respuestas “emocionalmente inteligentes”. Las puntuaciones de los expertos tendían a coincidir más que las del grupo de consenso, señal de que los expertos tienden a compartir más una representación social de lo que constituye la inteligencia emocional.

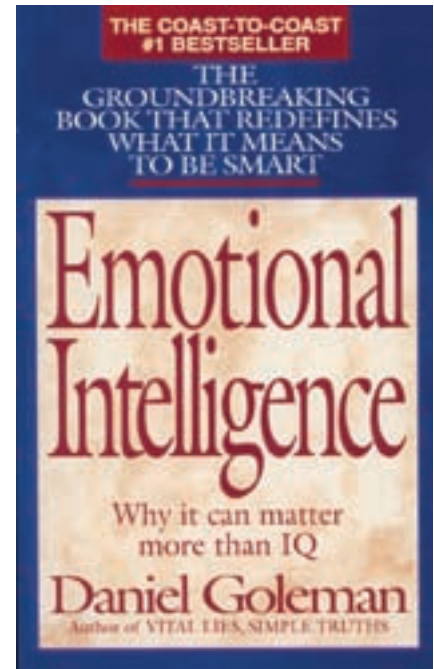
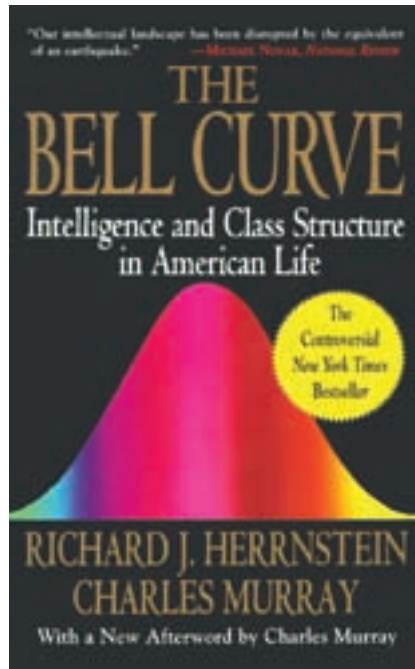
El MSCEIT aparece así merecedor de fiabilidad, por cuanto las puntuaciones tienden a ser consistentes a lo largo del tiempo y el test muestra coherencia interna. En resumen, dado su modesto solapamiento con los tests habituales de personalidad y de inteligencia analítica, el MSCEIT parece medir de forma fiable algo que difiere de la personalidad y del cociente intelectual.

Aplicando los frutos de la investigación

La investigación en el campo de la inteligencia emocional se ha trasladado al campo aplicado con una velocidad inusual. La razón es simple: los experimentos sugieren que las puntuaciones en las medidas de inteligencia emocional basadas en la capacidad están asociadas a diversos aspectos de la vida cotidiana.

La inteligencia emocional podría ayudarnos en la relación con los compañeros y con los superiores en el trabajo. Paulo N. Lopes, de la Universidad de Surrey, dirigió un estudio en la empresa de seguros Fortune 500, en la que los empleados trabajan en grupos. Se pidió a los integrantes de cada grupo que rellenaran unos cuestionarios en los que se pedía que calificaran al resto de componentes del grupo en una serie de descriptores relacionados con las emociones; por ejemplo: “esta persona afronta el estrés sin ponerse excesivamente tenso”, o “esta persona

10. HAY QUIEN CONSIDERA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL un mero reflejo del espíritu del tiempo de los años noventa. Cuando en 1995 Daniel Goleman publicó *Inteligencia Emocional*, el libro rompió todos los techos de ventas. La controversia provocada por *The Bell Curve* (1994) dejó a muchos con la amarga sensación de que el futuro de sus vidas estaba dominado por un CI más o menos inamovible. La posibilidad de triunfar aprovechando y mejorando las destrezas emocionales era muy atractiva.



es consciente de los sentimientos de los demás”.

Se solicitó también a los supervisores de la compañía que puntuaran a sus subordinados en asuntos parecidos. Todos los participantes en el estudio también contestaron el MSCEIT. A pesar de que la muestra de participantes era pequeña, los empleados que puntuaron alto en el MSCEIT recibieron mejores calificaciones de sus compañeros y de sus supervisores. Sus compañeros declararon tener menos conflictos con ellos y los percibían como creadores de una atmósfera positiva en el trabajo. Los supervisores calificaban a sus empleados dotados de inteligencia emocional como sociables, con mayor sensibilidad en las relaciones interpersonales, resistentes al estrés y con capacidad de liderazgo. Además, las puntuaciones altas se asociaban de forma positiva al salario y a la posición en el organigrama de la compañía.

La inteligencia emocional importa, a buen seguro, en la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con los compañeros. En otro estudio de Lopes y colaboradores, se pidió a alumnos alemanes preuniversitarios que escribieran diarios donde describieran sus interacciones cotidianas a lo largo de dos semanas. Para cada interacción social de más de 10 minutos, debían registrar el sexo de la persona con la que interactuaron, sus sentimientos sobre la interacción, en qué grado habían querido causar una determinada impresión y hasta qué punto creían que lo habían conseguido.

Las puntuaciones en el componente sobre el uso de las emociones del MSCEIT mostraron una correlación positiva con el grado de placer y de interés encontrado en tales interacciones; evidenciaba también una correlación positiva con el grado de autoestima y seguridad sentidas durante las mismas. Las puntuaciones en el componente sobre el control de las emociones parecían revestir una importancia mayor en las relaciones con el sexo contrario. Para estas interacciones, los estudiantes con altas puntuaciones en el control emocional describieron mayor placer, intimidad, interés, importancia y respeto. Además, el control de las emociones mostraba una relación positiva con la creencia de los estudiantes de haber causado la impresión deseada en la persona del sexo opuesto.

Brackett investigó, asimismo, la relación entre puntuaciones del MSCEIT y calidad de las interacciones sociales en estudiantes preuniversitarios. Un grupo de alumnos completaron el MSCEIT junto con cuestionarios que valoraban la calidad de sus amistades y sus cualidades interpersonales. Además, se pidió a los voluntarios que reclutaran a un par de sus amigos para evaluar la calidad de su camaradería. Los individuos con puntuaciones altas en el control emocional fueron valorados por sus amigos como más comprensivos y solidarios desde una perspectiva emocional. Altas puntuaciones en el control emocional se relacionaron negativamente con la descripción realizada por los

amigos en la que se les calificaba de personas conflictivas. En otro estudio reciente de Nicole Lerner y Brackett con alumnos de la Universidad de Yale, que habían alcanzado puntuaciones altas en inteligencia emocional, observaron que recibían además una evaluación más positiva de sus compañeros de habitación: creaban menos conflictos.

La inteligencia emocional facilita las relaciones con los compañeros sentimentales. En otro estudio, dirigido también por Brackett, se reclutó a 180 parejas jóvenes (de una edad media de 25 años) de la zona de Londres. Tras someterse al MSCEIT, las parejas rellenaron diversos cuestionarios sobre diferentes aspectos de la relación de pareja; entre otros, la calidad de las interacciones mutuas y grado de satisfacción de su relación. Existió una alta correlación entre la felicidad de ambos; en el caso de que un componente tuviera una puntuación alta y el otro baja, el grado de satisfacción tendía a situarse en un rango intermedio.

El futuro de la inteligencia emocional

El contexto desempeña una función importante en la manera en que se manifiestan las capacidades. Todos conocemos personas que poseen suma destreza en el recurso a las emociones en el ejercicio de su profesión, mientras que en su vida privada se distinguen por su impericia. Las personas podemos saber aplicar las potencialidades de la inteligencia emocional en unas

situaciones mejor que en otras. Se abre una línea prometedora de la investigación futura con el estudio de tales potencialidades entendidas como algo fluido, abandonando un enfoque cristalizado de las emociones.

A pesar de que se ha mostrado útil como test de inteligencia emocional general, hay que seguir refinando y mejorando el MSCEIT. En nuestra perspectiva, el MSCEIT y el MEIS constituyen las primeras de una serie potencialmente larga de formas de evaluar las facultades emocionales.

La investigación en inteligencia emocional resultará especialmente útil si atiende a las diferencias individuales en el procesamiento emocional, un tema que esperamos que continuará generando un mayor interés empírico. El estudio científico de las emociones ha subrayado su universalidad.

El trabajo mencionado de Ekman sobre los rostros, junto con otros hallazgos transculturales similares, ofrecen importantes indicios sobre la naturaleza de la experiencia emocional humana. Sin embargo, en una determinada cultura, las personas difieren en su capacidad para interpretar y encauzar la información emocional.

Puesto que las deficiencias individuales en las capacidades emocionales pueden acarrear consecuencias negativas, toda persona interesada en mejorar su destreza emocional en cualquiera de sus vertientes debe empezar por preguntarse cómo y por qué algunos, ya desde la infancia, llevan muy bien las riendas de sus emociones. Las respuestas a dichas preguntas proporcionan la esperanza de que sea posible enseñar esas facultades a otros.

La popularización del cociente emocional

El interés de los medios de comunicación por la inteligencia emocional estalló cuando Daniel Goleman, psicólogo y redactor del *New York Times*, publicó en 1995 su *Inteligencia emocional*, de resonada difusión. En octubre del mismo año, una portada de la revista *Time* y otros reportajes en los medios presentaban la inteligencia emocional como la nueva manera de ser inteligente y el mejor predictor del éxito en la vida.

La segunda mitad del decenio de los noventa proporcionó el marco cultural idóneo para la aparición de la inteligencia emocional. La última de una serie de controversias sobre el CI había estallado en 1994 con la publicación del libro *The Bell Curve*, que mantenía que la sociedad moderna se ha ido estratifi-

cando de forma progresiva en función de la inteligencia, no en función del dinero, el poder o la clase.

The Bell Curve se recibió como una defensa de una opinión muy asentada: la inteligencia es el predictor más importante de cuanto interesa a la mayoría, vale decir, salud, dinero e incluso un matrimonio afortunado. Pero la mitad de la población, por definición, tiene un CI inferior a la media; además, el CI se percibe como algo difícil de cambiar a lo largo de la vida. Para muchos lectores, *The Bell Curve* contenía un mensaje pesimista. Ante el miedo de que un CI más o menos inamovible se erigiera en predictor determinante del éxito en la vida, Goleman respondía con una leyenda en la portada de su obra: "Por qué es más importante (la inteligencia emocional) que el cociente intelectual". El libro no tardó en romper el récord de ventas.

El escepticismo ante definiciones restringidas del término "inteligencia" caló en un público que parecía estar de acuerdo en que algo más —algo intangible— debía de determinar la calidad de vida. La corroboración de que las pruebas de madurez académica para ingresar en la universidad guarda una estrecha correlación con el CI, pero no predice el éxito académico, especialmente más allá del primer año de estudios, impulsaron todavía más el interés en saber de qué modo las capacidades emocionales podían determinar el futuro de uno.

Los estadounidenses siempre se han enorgullecido de su espíritu de trabajo. Rige entre ellos el lema según el cual "lento, pero constante, se gana la carrera". Tal aforismo representa una actitud que encaja bien con la concepción popular de la inteligencia emocional como una señal de buen carácter. Los estadounidenses tienen también una gran autoimagen colectiva de igualdad, que la visión popular de la inteligencia emocional refuerza, al caracterizar el éxito como algo dependiente de una serie de destrezas que cualquiera puede aprender.

Más que una simple moda pasajera o una reacción temporal contra los tests estandarizados, la inteligencia emocional ha captado el interés de empresarios y educadores. En tan sólo unos pocos años, de lo que empezó como un área de investigación algo oscura dentro de la psicología ha florecido una industria que mueve millones de euros alrededor de los libros, DVD, seminarios y programas de entrenamiento dirigidos a aumentar la inteligencia emocional.

La popularización ha supuesto, en ciertos casos, una distorsión de la definición científica de inteligencia emocional. Así, tiende a igualarse la inteligencia emocional con cualquier cosa deseable en una persona que no pueda ser medida con un test de CI, como el carácter, la motivación, la confianza, la estabilidad mental, el optimismo y los talentos de cada uno. La investigación ha mostrado que las destrezas emocionales pueden contribuir a alguna de estas cualidades, pero la mayoría de ellas están más allá de la inteligencia emocional basada en la capacidad. Nosotros preferimos definir la inteligencia emocional como un conjunto específico de capacidades que pueden aplicarse lo mismo a un fin prosocial que a un fin antisocial.

La capacidad para percibir con precisión los sentimientos ajenos puede ser utilizada por un terapeuta para calibrar la mejor manera de ayudar a sus pacientes, mientras que un artista del timo puede apoyarse en ella para manipular a sus víctimas potenciales. Ser emocionalmente inteligente no necesariamente le hace a uno ser más ético.

Aunque el clamor popular sobre la inteligencia emocional va más allá de lo que la investigación puede abarcar de una forma razonable, el efecto global de la publicidad ha sido más beneficioso que dañino. El aspecto más positivo de esta popularización es un nuevo y mayor énfasis en la emoción por parte de los empresarios, los educadores y otros profesionales interesados en promover el bienestar social.

DAISY GREWAL prepara su tesis de doctorado en psicología en la Universidad de Yale, cuyo laboratorio de salud, emoción y conducta dirige PETER SALOVEY. Comparte éste sus tareas de decano con la investigación en el significado y la función psicológica del estado de ánimo y las emociones.

© American Scientist Magazine

Bibliografía complementaria

MEASURING EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH THE MSCEIT V2.0. J. D. Mayer, P. Salovey, D. R. Caruso y G. Sitarenios en *Emotion*, vol. 3, págs. 97-105; 2003.

SELECTIVE ATTENTION TO FACIAL EMOTION IN PHYSICALLY ABUSED CHILDREN. S. D. Polak y S. Tolley-Schell en *Journal of Abnormal Psychology*, vol. 112, págs. 323-338; 2003.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SOCIAL INTERACTION. P. N. Lopes, M. A. Brackett, J. Nezlek, A. Schutz, I. Sellin y P. Salovey en *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 30, págs. 1018-1034; 2004.