

# DISCURSO DE AUTOAYUDA Y COMUNICACIÓN: UNA LECTURA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE LA ESCUELA DE PALO ALTO

Vanina Belén Canavire  
Universidad Nacional de Córdoba (Argentina)

## Introducción

Desde su publicación en 1995, el libro *Emotional Intelligence* (1) de Daniel Goleman se ha transformado en un fenómeno editorial. Se mantuvo en la lista de los libros más vendidos del *The New York Times* durante más de un año. Asimismo, alcanzó un alto nivel de ventas en Europa, Asia y Latinoamérica, y fue traducido a treinta idiomas.

La propuesta de *La inteligencia emocional* gira en torno a la existencia de dos clases de inteligencia: la racional y la emocional. Goleman sostiene que en momentos clave de la vida cotidiana, cuando aparecen las pasiones, “la balanza se inclina: es la mente emocional la que domina y aplasta la mente racional” (2004: 28).

Según el psicólogo de Harvard, la noción de “Inteligencia Emocional” (IE en adelante) incluye habilidades tales como “ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (2004: 54). A partir de este concepto, Goleman plantea que el “cociente emocional” es más importante que el cociente intelectual para alcanzar la excelencia personal. Así pues, el autor se dedica a explicar qué significa proporcionar inteligencia a la emoción y cómo hacerlo.

El lugar de privilegio que ostenta *La inteligencia emocional* en el mercado editorial mundial permite el análisis de esta obra como ejemplar de una tendencia actual: el consumo masivo de libros de autoayuda.

Para la elaboración de este trabajo, partimos del supuesto de que es posible establecer relaciones analíticas entre la teoría de la IE y los postulados de una teoría clásica estudiada en el campo de la comunicación: la “Escuela de Palo Alto” (EPA en adelante). Los aportes de la EPA constituyen parte de las raíces del complejo fenómeno de la comunicación, poniendo de manifiesto la trascendencia de lo interaccional para analizar el comportamiento individual y social. La EPA evidencia la importancia de retomar y de hacer observable la comunicación atendiendo a su primer significado: la puesta en común, el diálogo, la comunión entre las personas. Además, expone una forma de conceptualizar la comunicación que poco tiene que ver con la comunicación mediada por los medios de difusión masiva (2).

Encontramos semejanzas entre la corriente de la EPA y la teoría de la IE. En ambas se subraya el componente afectivo, y se destaca la dinámica de la interacción. Vale decir que el campo de estudios al que se aboca la EPA –el de las ciencias sociales y específicamente el de la comunicación– coincide con el espacio en el que se ubican los postulados de Goleman. De este modo, las relaciones teórico-analíticas que desarrollaremos en este artículo responden a

un interrogante principal: ¿De qué modo la teoría de la IE refuncionaliza los principios comunicacionales de la EPA?

## **1. La Escuela de Palo Alto**

### **1.1. Sus orígenes**

En los años cincuenta, en la etapa en que el “modelo telegráfico” ocupaba un lugar dominante en la investigación teórica sobre la comunicación, intelectuales norteamericanos se propusieron estudiar el fenómeno de la comunicación interpersonal, sin pasar por la teoría de Shannon.

Gregory Bateson, Ray Birdwhistell, Erving Goffman, Donald Jackson y Edward Hall son considerados los fundadores de esta corriente comunicacional. Estos pensadores realizaron una obra de ruptura e innovación en el campo de la comunicación de aquella época. Albert Scheflen y Paul Watzlawick, representantes de la segunda generación, retomaron las hipótesis de sus mentores en el curso de los años sesenta. Finalmente, en una tercera generación se destacan intelectuales como Stuart Sigman.

A pesar de que estos investigadores vivían dispersos por los cuatro puntos cardinales de Estados Unidos, lograron establecer una “Universidad invisible” en cuyo seno intercambiaban ideas y trabajos antes de su publicación. De este modo, aunaron sus conocimientos en psiquiatría, lingüística, antropología y sociología para elaborar el “modelo circular de comunicación”.

### **1.2. La comunicación como interacción**

El proyecto intelectual de la EPA supera el tradicional esquema lineal de la comunicación, en tanto promueve: la concepción circular de la comunicación, la restitución de la esfera de la interacción y la ampliación de la noción de código a la comunicación no verbal. Así, Winkin describe:

El modelo de comunicación es pensado como un sistema circular basado en la metáfora de la orquesta. La comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no: por sus gestos, su mirada, su silencio o incluso su ausencia. En su calidad de miembro de una cierta cultura, forma parte de la comunicación, como el músico forma parte de la orquesta (1984:5).

De esta forma, el modelo orquestal vuelve a ver en la comunicación el fenómeno social que expresaba el primer sentido de la palabra: la puesta en común, la participación, la comunión entre las personas.

Esta corriente comunicacional, también se ocupa del estudio de los diversos códigos culturales que conforman al proceso de comunicación. En este sentido, la comunicación es un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual. Así, la comunicación se concibe como un “todo integrado” superando la disyunción entre comunicación “verbal” y “no verbal”:

No se puede aislar cada componente del sistema de comunicación global y hablar de “lenguaje del cuerpo”, “lenguaje de los gestos”, asumiendo con ello que cada postura o cada gesto remite inequívocamente a una significación particular (...) sólo en el contexto del conjunto de los modos de comunicación, relacionado a su vez con el contexto de interacción, puede adquirir sentido la significación (Winkin, 1984:23).

Los teóricos de la EPA –que reaccionaban contra el modelo verbal, voluntario y consciente de la comunicación– llamarán justamente comunicación a la utilización de esos códigos. De allí deviene uno de sus principales postulados: “no es posible dejar de comunicarse”.

En *Historia de las teorías de la comunicación* (1997), Armand y Michèle Mattelart refieren de modo esclarecedor a las hipótesis de la EPA: “la esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción; todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo; los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación entre el individuo portador del síntoma y sus allegados” (1997:48).

### **1.3. Principios de la comunicación: los cinco axiomas**

En *Teoría de la comunicación humana* (1967) Watzlawick, Beavin y Jackson abordan la comunicación desde un enfoque sistémico y pragmático. Allí se formulan los principales postulados de la Escuela de Palo Alto:

*No es posible no comunicarse*: no hay nada que sea lo contrario de conducta, es decir, es imposible no comportarse. Si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre un valor de mensaje. (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:50).

*Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación*: el aspecto referencial de un mensaje transmite información, y es sinónimo de *contenido* del mensaje. El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981: 55).

*La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes*: en una secuencia prolongada de intercambios, los individuos participantes puntúan la secuencia de modo que cada uno de ellos o el otro tiene iniciativa, predominio, dependencia, etcétera. Establecen entre ellos patrones de intercambio (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981: 57).

*Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente*: es posible referirse a los objetos de dos maneras distintas, mediante una semejanza autoexplicativa (comunicación analógica) y mediante una palabra (comunicación digital). La comunicación analógica es todo lo que sea comunicación no verbal –la postura, los gestos, la inflexión de la voz– (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981: 62).

*Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios:* en el primer caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981: 69).

## **2. Relaciones teórico-analíticas entre la EPA y la IE**

### **2.1. La noción de comunicación**

Los integrantes de la EPA conciben a la comunicación como un sistema: un intercambio donde los interlocutores participan, allí el individuo no es el autor de la comunicación sino que “forma parte de una orquesta”. En este sentido, señalan que no existe la significación de un gesto, sino que el gesto se integra en un sistema interaccional de múltiples canales que se confirman o se invalidan mutuamente. Al respecto, Winkin destaca que “el análisis no se centra en el contenido del intercambio, sino en el sistema que ha hecho posible el intercambio. Este sistema es la comunicación, que recibe una prioridad conceptual sobre el sujeto que se inserta en ella” (1981:78).

En la teoría de la IE, Goleman concibe al intercambio comunicativo en relación con las aptitudes emocionales. El autor propone que mediante el dominio efectivo de la conducta – especialmente las habilidades emocionales– cualquier individuo tiene la posibilidad de alcanzar un óptimo desempeño social. De esta forma, conocer y manejar adecuadamente las respuestas emocionales garantiza el éxito en las relaciones interpersonales.

Tal posición se manifiesta en las siguientes expresiones:

En esencia, todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado (...). En nuestro repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular (Goleman, 2004:24).

Las personas emocionalmente expertas –las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás– cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida (Goleman, 2004:56).

Las personas que causan una excelente impresión social son expertas en dominar su propia expresión de las emociones, están finamente sintonizadas con las reacciones de los demás, y son capaces de sintonizar continuamente su desempeño social, adaptándolo para asegurarse de que logran el efecto deseado. En este sentido, son como actores expertos (Goleman, 2004:147).

A continuación, analizaremos las posiciones reseñadas de la EPA y la IE, respectivamente.

Los teóricos de la EPA plantean que un gesto sólo adquiere significado cuando está puesto en relación con los otros canales, que también integran la corriente comunicacional: dicha sinergia posibilitará el desarrollo de la comunicación. Asimismo, entienden que para

comprender la emergencia de significación es necesario describir el funcionamiento de los diferentes modos de comportamiento en un contexto interaccional.

Por su parte, Goleman expone que cada emoción tiene características singulares que distinguen a unas de otras. Por lo tanto, cada gesto –que exprese estas emociones– también revelará un significado particular, independientemente del contexto en el que tenga lugar. Así, en las anécdotas y los relatos presentados en su obra, el autor coloca a las emociones por encima del raciocinio, en tanto éstas constituyen la base sobre la que se asienta su teoría. Asimismo, el psicólogo desarrolla una minuciosa descripción y clasificación de las emociones, a fin de anticipar uno de los principales argumentos de la IE: es posible modificar el repertorio emocional (3) a través de un “reaprendizaje emocional” –la habilidad de identificar cada sentimiento y canalizarlo de manera racional–.

Para los miembros de la EPA, los actores sociales participan en un sistema en el que todo comportamiento libera una información socialmente pertinente. Entonces, al estudiar el modo en que los individuos interactúan, cuentan menos los factores esencialmente personales –su naturaleza psicológica, su temperamento, o su humor–, que los sistemas en los que ellos se insertan: familia, instituciones, sociedad, cultura. Estos sistemas funcionan según una lógica que puede formularse mediante reglas exteriores a los individuos.

Por su lado, Goleman argumenta que quienes son capaces de identificar y dominar sus sentimientos, es decir, manejan de manera eficaz el lenguaje no verbal y corporal, contarán con ventajas con relación a los demás. Asimismo, estas personas tienen la posibilidad de convertirse en “líderes naturales” caracterizados por el encanto, el éxito social y el carisma. De este modo, la IE no sólo garantiza un desempeño social óptimo, sino también la satisfacción y productividad individuales.

Los pensadores de la EPA consideran que los interlocutores no son autores de la comunicación sino que participan en ella. En tanto conciben a la comunicación como un intercambio que sobrepasa a los comportamientos individuales, consideran al individuo como un elemento de dicho sistema.

De forma contraria, Goleman describe a los sujetos como los actores principales de sus interacciones, otorgándoles supremacía con relación al proceso comunicacional. Así, apoyándose en recursos discursivos como la “identificación” (4) –con declaraciones citadas en primera persona o autorreferencias del autor–, Goleman refuerza la idea de la “responsabilidad” de cada sujeto en los episodios de su vida cotidiana. De este modo, creemos que en la teoría de la IE, los sujetos cumplen el rol de autores de la comunicación.

## **2.2. Premisas de comunicación**

Los cinco axiomas de la EPA reseñados más arriba serán puestos en tensión con las definiciones que ofrece la teoría de la IE.

*Primer axioma: La imposibilidad de no comunicar*

Para los autores de Palo Alto es imposible “no comunicar” ya que hasta el silencio comporta una significación: “Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre un valor

de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones, y por ende, también comunican” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:50).

Para Goleman, el silencio es “inexpresivo”, es una ausencia de significación que debe ser corregida.

Gary enfurecía a Ellen, su novia, porque a pesar de ser inteligente y reflexivo y un cirujano próspero, era emocionalmente insípido, totalmente insensible a cualquier muestra de sentimientos. Aunque Gary podía hablar con brillantez de ciencia y arte, cuando se trataba de sus sentimientos –incluso hacia Ellen- guardaba silencio. Por mucho que ella intentara obtener de él alguna muestra de pasión, Gary se mostraba impasible, inconsciente. (...) como él le confió a su terapeuta, era incapaz de hablar abiertamente de sus sentimientos con cualquiera. (...) Este vacío emocional hace que Gary y las personas como él resulten descoloridas, tibias: “aburren a todo el mundo”. Estas personas carecen de palabras para *expresar* sus sentimientos. Carecen absolutamente de la habilidad fundamental de la “inteligencia emocional”, la conciencia de uno mismo, que nos permite saber lo que sentimos mientras las emociones se agitan en nuestro interior (Goleman, 2004:71-72).

En la situación descrita, Ellen se disgusta con su pareja porque éste se muestra “impasible”. Ella lo considera incapaz de reaccionar frente a los sentimientos de otros, debido a que en sus interacciones la respuesta de Gary frecuentemente era el “silencio”. Si leemos este intercambio, desde el primer axioma comunicacional de la EPA, podemos plantear que Gary – al contrario de lo que piensa su pareja– sí se expresa, no a través de palabras, sino mediante el lenguaje no verbal: el silencio. Entonces, allí se produce un intercambio comunicativo donde la mujer responde al “silencio” del hombre, vale decir, interpreta el mensaje que él comunica, y responde en consecuencia –en este caso, con un comportamiento de enojo–.

A partir de este ejemplo, Goleman argumenta que las personas incapaces de expresar verbalmente sus emociones o sentimientos, resultan aburridas y llegan a incomodar a quienes las rodean. De esta manera, transmite la idea de que la incapacidad de reconocer los propios sentimientos y expresarlos verbalmente llevará inevitablemente al fracaso personal en las relaciones sociales.

Basándonos en el primer axioma, podemos decir que en el caso presentado Goleman restringe la comunicación solamente al lenguaje verbal, ignorando la fuerza comunicante de los múltiples canales utilizados por los individuos para expresar sus sentimientos, ya sea consciente o inconscientemente. Estos incluyen el silencio, el lenguaje no verbal, los gestos, los movimientos corporales, etcétera.

*Segundo axioma: Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación*

Otro de los principios propuestos por los teóricos de la EPA refiere a los aspectos comprendidos en toda comunicación: el de “contenido” y el de “relación”:

Toda comunicación implica un compromiso y por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo trasmite información sino que, el mismo tiempo, impone conductas. Estas dos operaciones se conocen como los aspectos

“referenciales” y “conativos”, respectivamente, de toda comunicación (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:52).

Para el psicólogo de Harvard, la noción de metacomunicación es “trivial”.

Temas específicos tales como con cuánta frecuencia hacer el amor, cómo disciplinar a los hijos o cuántas deudas y ahorros resultan aceptables no son los que unen o rompen un matrimonio. En todo caso, es la forma en que una pareja discute esos temas críticos lo más importante para el destino del matrimonio (...). Estas grietas tienen muchas más probabilidades de desarrollarse si uno o ambos miembros de la pareja presentan ciertos déficit en su inteligencia emocional (Goleman, 2004:163).

En la reflexión presentada por Goleman, el autor distingue explícitamente entre el contenido de los mensajes que se intercambian en un matrimonio (cómo disciplinar a los hijos), y la forma en que se produce ese intercambio (una discusión conyugal). De este modo, creemos que Goleman refuncionaliza los niveles de “contenido” y “relacional” (5) formulados por los miembros de Palo Alto.

La noción de “metacomunicación” ocupa un lugar central en los estudios de la EPA. Los pensadores de Palo Alto defienden a la comunicación como un proceso permanente, en tanto, es imposible dejar de comunicarse. Aunque señalan que somos incapaces de comunicarnos acerca de las reglas o códigos culturales que condicionan los intercambios comunicativos.

Por su parte, Goleman indica que la forma en que se tratan los asuntos matrimoniales es relevante para la continuidad de la pareja. Sin embargo, la cuestión metacomunicacional no es primordial en sus argumentos en tanto le asigna una posición accesoria.

En pocas palabras, los investigadores de la EPA consideran fundamental el concepto de “metacomunicación” para estudiar la dinámica de la interacción humana, mientras que Goleman hace referencia a la forma en que se desarrollan los conflictos matrimoniales con un fin instrumental, vale decir, justificar que el dominio inteligente de las emociones puede conservar el equilibrio en la pareja.

*Tercer axioma: La puntuación de la secuencia de hechos*

Los integrantes de la EPA se ocupan del modo en que los individuos pautan su interacción, y denominan a esta propiedad: “puntuación de la secuencia de hechos”:

Quienes participan en la interacción siempre introducen ‘la puntuación de la secuencia de hechos’ (...). Es decir, establecen entre ellos patrones de intercambio (...). La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:56-57).

Para Goleman, en las interacciones sociales los “pensamientos automáticos” (6) son los que condicionan las respuestas emocionales de los individuos.

Los chicos alborotan a Martín, su padre, empieza a molestarse.

Se vuelve hacia su esposa Melanie y le dice en tono áspero: cariño, ¿no te parece que los niños podrían calmarse un poco?'.  
Lo que piensa realmente es: "Ella es demasiado permisiva con los niños".

Como reacción a la ira de Martín, Melanie siente un arrebató de furia. Su rostro se pone tenso, sus cejas se crispan en una expresión ceñuda y responde: "Los niños lo están pasando bien. De todos modos, se irán a dormir enseguida".

Lo que piensa realmente es: "Otra vez lo mismo, siempre quejándose".

Ahora Martín está visiblemente furioso. Se inclina hacia delante, con los puños apretados, y dice en tono de fastidio: "¿Tengo que ir yo a acostarlos?".

Lo que realmente piensa es. "Ella se opone a mí en todo. Sería mejor que yo tomara la riendas".

Repentinamente preocupada por la cólera de Martín, Melanie dice en tono dócil: "No, enseguida iré yo".

Lo que piensa realmente es: "Está perdiendo el control... podría lastimar a los niños. Será mejor que yo ceda" (Goleman, 2004:167).

Es posible analizar este diálogo en relación con el tercer axioma comunicacional.

En este intercambio comunicativo la "puntuación de hechos" sería: la esposa se retrae de forma pasiva, luego el esposo critica esa actitud, y esta secuencia se repite indefinidamente. Allí se produce el siguiente intercambio de mensajes: "Me retraigo porque me criticas" y "Te critico porque te retraes". Melanie y Martín consideran que sus comportamientos son respuestas a las acciones del otro, sin tomar en cuenta que sus propias conductas influyen y condicionan la reacción del otro. Esta incongruencia en la puntuación de hechos genera una cadena de "retraimiento" y "crítica" infinita. Aquí se revela lo enunciado por los teóricos de la EPA: la secuencia interaccional puede estar puntuada como unilateral por los participantes, pero tal secuencia es de hecho circular.

Según Goleman, entre Melanie y Martín se establece un intercambio emocional condicionado por los "pensamientos automáticos". El autor analiza este caso desde una perspectiva lineal: el punto de inicio del intercambio es la situación en la que se encuentran Melanie y Martín (discusión marital), a continuación se manifiestan los pensamientos automáticos (proceso cognitivo), y la consecuencia de esta cadena es la respuesta o reacción –conductual, emocional, fisiológica– de los individuos.

En resumen, los integrantes de la EPA definen a la "puntuación de la secuencia de hechos" como una característica básica del intercambio comunicativo, es decir, se ocupan de las pautas de interacción. Además, destacan la circularidad de estos intercambios. De manera distinta, Goleman hace hincapié en el carácter emocional de la disputa matrimonial, y expone como causa del conflicto a los pensamientos automáticos negativos. Así, el proceso que describe es lineal.

#### *Cuarto axioma: Comunicación digital y analógica*

Siguiendo la corriente de comunicación estudiada, se distinguen dos modos básicos de comunicación: el "analógico" y el "digital". El primero se identifica con la comunicación no verbal, y el segundo con las palabras, "ambos modos de comunicación se complementan en

cada mensaje. Asimismo, se supone que el aspecto relativo al contenido se transmite en forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación es de naturaleza predominantemente analógica” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:65).

Goleman sostiene que “la mente racional se expresa a través de palabras, mientras que la expresión de las emociones es no verbal. La verdad emocional está en la *forma* en que la persona dice algo en lugar de *aquello* que dice” (*cursivas en el texto*, 2004:125). De este modo, el “lenguaje mudo de las emociones” condiciona los intercambios entre padres e hijos.

Carl y Ann le están enseñando a su hija Leslie, de sólo cinco años, a jugar con un nuevo videojuego (...). Surgen distintas órdenes contradictorias.

A la derecha, a la derecha... ¡Para! ¡Para! –dice Ann, la madre, en un tono cada vez más intenso y ansioso mientras Leslie, mordiéndose el labio y mirando fijamente la pantalla, lucha por seguir esas instrucciones.

Mira, no estás en línea recta... ¡Ponte a la izquierda! ¡A la izquierda! –ordena bruscamente Carl. Entretanto Ann, con los ojos en blanco por la frustración, grita con la intención de taponarle la voz:

¡Para! ¡Para!

Leslie, incapaz de complacer a su padre y a su madre, tensa la mandíbula y las lágrimas empiezan a nublarle la vista. Sus padres empiezan a discutir pasando por alto las lágrimas de Leslie.

¡No está moviendo el control como corresponde! –le grita Ann a Carl, exasperada.

Las lágrimas empiezan a rodar por las mejillas de Leslie, y ni su padre ni su madre dan muestras de darse cuenta o de que eso les importe. Cuando Leslie levanta la mano para secarse las lágrimas, su padre le grita:

De acuerdo, vuelve a poner la mano en el control (Goleman, 2004:223).

Siguiendo la perspectiva de la EPA, en este diálogo es posible distinguir dos modos de comunicación. La comunicación “digital” se manifiesta en las órdenes que emiten los padres hacia su hija (“Mira, no estás en línea recta... ¡Ponte a la izquierda!”). Estas instrucciones son el “contenido” del mensaje. Mientras que la comunicación “analógica” se expresa en el lenguaje no verbal de la niña (“Leslie, mordiéndose el labio y mirando fijamente la pantalla, lucha por seguir esas instrucciones”). Este comportamiento proporciona datos acerca de la “relación” que ella establece con sus padres en tal contexto. Así queda manifiesto que ambas modalidades del lenguaje, así como el contexto de la interacción, son fundamentales para comprender el complejo fenómeno de la comunicación.

En contraste, Goleman subraya que en la infancia los niños aprenden lecciones decisivas para su vida adulta, y en este caso, la niña puede concluir en que ninguno de los padres se preocupa por sus sentimientos. Así pues, el autor utiliza esta escena para dar cuenta de que la vida en familia es la primera escuela para el aprendizaje emocional. De este modo, se revela la premisa sobre la que asienta su teoría: la preeminencia del “lenguaje mudo de las emociones” por sobre el “lenguaje de la mente racional”.

Por su parte, los investigadores de la EPA advierten que se presentan problemas al momento de la traducción de un lenguaje a otro (del analógico al digital y viceversa). Esta cuestión es trascendental para entender los conflictos interpersonales.

Según Goleman, si el individuo comete errores en la emisión “inconsciente” de mensajes emocionales o no verbales, puede generar rechazo por parte de quienes lo rodean. Sin embargo, manifiesta que mediante la aptitud de la “inteligencia emocional” es posible manejar de forma racional el lenguaje no verbal, y canalizarlo hacia fines productivos en beneficio propio.

*Quinto axioma: Interacción simétrica y complementaria*

Las posiciones que ocupan los participantes en un intercambio comunicativo determinarán la “simetría” o “complementariedad” de la interacción: “la primera se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la segunda se basa en un máximo de diferencia” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:69).

Para Goleman un factor determinante de la efectividad personal es la habilidad de influir en el estado emocional de las personas: la denominada “brillantez emocional”. A fin de ilustrar esta cuestión, relata el episodio entre un anciano y un trabajador.

En un tren subió un trabajador, borracho y sucio, y empezó a aterrorizar a los pasajeros (...).

- ¿Qué has estado bebiendo?- preguntó el anciano mientras miraba al trabajador borracho con una sonrisa.

-He estado bebiendo sake, y no es asunto tuyo -repuso el borracho.

-Oh, es maravilloso, absolutamente maravilloso -respondió el anciano en tono amistoso.

¿Sabes? A mí también me encanta el sake. Todas las noches mi esposa y yo...ahora ella tiene setenta y seis años (...).

El rostro del borracho empezó a suavizarse mientras escuchaba al anciano; aflojó los puños.

-Sí... a mí también me gustan los caquis...-dijo arrastrando la voz.

-Sí -contestó el anciano en tono animado, y estoy seguro de que tienes una esposa maravillosa.

-No -dijo el trabajador- Mi esposa murió...-entre sollozos empezó a contar la triste historia de cómo había perdido a su esposa, su hogar y su trabajo, y se sentía avergonzado de sí mismo (Goleman, 2004:154).

Analizaremos esta situación desde los presupuestos de la EPA. En este caso, frente al comportamiento violento del trabajador, el anciano intenta comenzar un diálogo amable. Sin embargo, la respuesta del trabajador continúa siendo agresiva. El anciano –dejando de lado las ofensas del trabajador– declara con énfasis que comparten los mismos gustos, reforzando así su intención de entablar una conversación. La conducta del anciano modifica el intercambio comunicacional inicial, en tanto el trabajador se apacigua y se dispone a compartir sus experiencias de vida. En este sentido, podemos decir que la relación se torna

“complementaria”, puesto que se desarrolla un mutuo encaje de las conductas de los interlocutores, donde cada una tiende a favorecer a la otra.

Por su parte, Goleman aprovecha el episodio del anciano y el trabajador para reforzar el argumento de que la inteligencia emocional permite el desarrollo de habilidades sociales fundamentales, tales como, “aliviar las emociones alteradas de los demás”. En el relato se manifiesta la importancia de saber interpretar y responder a las claves emocionales de los demás, para alcanzar la “brillantez emocional”

Para los intelectuales de Palo Alto, la simetría o complementariedad son dos categorías básicas en las que se puede dividir a todas las situaciones comunicacionales, pero no poseen un valor intrínseco. A saber, “la simetría y la complementariedad en la comunicación no son en sí mismas ‘buenas’ o ‘malas’, ‘normales’ o ‘anormales’” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1981:104).

En contraste, Goleman califica como “efectiva” la posición que asume el anciano frente al trabajador, es decir, otorga un valor positivo a la destreza de armonizar los sentimientos del otro.

A partir de lo expuesto, podemos señalar que los miembros de la EPA se interesan por develar los “principios” que rigen la dinámica de los intercambios comunicativos. Mientras que Goleman se ocupa de las “habilidades emocionales” que sostienen su propuesta teórica.

## **Reflexiones finales**

Reconocemos que Goleman desarrolla una oposición implícita entre el “lenguaje verbal o racional” y el “lenguaje de los gestos o emocional”, vale decir, no concibe a la comunicación como un “todo integrado”, sino que aísla cada componente del sistema de comunicación global.

Asimismo, en los casos que analiza, el autor distingue “causa” y “efecto” en estas interacciones. Entendemos que, este modo particular de abordar los intercambios comunicativos responde a una lógica de linealidad. Según los postulados de Palo Alto, esta lógica no es posible debido a la circularidad de la interacción.

Así también, en *La inteligencia emocional* se presentan sugerencias o consejos generales destinados a solucionar problemas de la vida cotidiana, a fin de ser puestos en práctica por cualquier individuo. En este sentido, creemos que el autor no toma en cuenta el contexto social y cultural donde tienen lugar los intercambios de cada sujeto. Mientras que, según la EPA, la multiplicidad de modos de comunicación se integra en sistemas transaccionales, donde el “contexto” es el único capaz de dar sentido a los elementos que se inscriben en él.

Finalmente, observamos que el autor otorga preeminencia al lenguaje no verbal o “emocional” por sobre el lenguaje verbal. Así pues, promueve la idea de controlar de forma voluntaria y racional las emociones, y por ende, su expresión mediante el lenguaje no verbal y kinésico. Este presupuesto de asemejar la comunicación no verbal a la comunicación verbal, se corresponde con la idea de “orientar con inteligencia las emociones”. Así, planteamos que el

modelo de comunicación esbozado en la obra de Goleman, es un modelo voluntario y consciente de la comunicación.

## Notas

(1) En este artículo, preferimos trabajar con la obra traducida al español, en tanto se trata de la versión que circula en Latinoamérica. Véase Goleman, D. (2004) *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual* (Trad. Elsa Mateo), 25º ed., Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

(2) “Los medios masivos, bajo ciertas condiciones (predisposición de los receptores, credibilidad de las fuentes, asuntos de interés, etc.) pueden difundir mensajes capaces de reforzar o modificar pensamientos, actitudes o conductas de audiencias fragmentadas y selectivamente expuestas” (Torrigo Villanueva, 2004:129).

(3) Goleman describe al repertorio emocional como un legado de la evolución. Así se revela la plataforma de carácter evolucionista y biologicista sobre la que se sostiene gran parte de la teoría de la IE.

(4) Este recurso refiere a “la actitud del lector de un relato al sentirse representado en la manera de pensar o de actuar de los protagonistas e imaginarse viviendo ese papel desde el interior de dichos personajes” (Estébanez Calderón, 1999:544).

(5) Aquí encontramos una diferencia de denominación: Goleman denomina “forma” al aspecto de la comunicación que la EPA denomina “relación”.

(6) Goleman los define como “suposiciones fugaces y en segundo plano acerca de uno mismo y de la gente relacionada con uno, que reflejan nuestras actitudes emocionales más profundas” (2004:167).

## Bibliografía

ESTÉBANEZ CALDERON, D. (1999). *Diccionario de términos literarios*. Madrid: Alianza.

Entrada “Identificación”, p. 544.

GARDNER, H. (1995). *Estructuras de la Mente: la teoría de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.

GOFFMAN, E. (1970). *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.

GOLEMAN, D. (2004). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual* (Trad. Elsa Mateo). (25º ed.). Buenos Aires: Javier Vergara Editor.

MARTIN ROJO, L. y WHITTAKER, R. (1998). *Poder-decir o el poder de los discursos*. Madrid: Arrecife Producciones.

MARX, M. y HILLIX, W. (1991). *Sistemas y teorías psicológicos contemporáneos*. México: Paidós.

MATTELART, A. y MATTELART M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Barcelona: Paidós.

PAPALINI, V. (2008). *La formación de subjetividades en la cultura contemporánea: el caso de los libros de autoayuda*. Tesis doctoral sin publicar. Universidad de Buenos Aires / Universidad de París 8, Buenos Aires.

RUESCH, J. y BATESON, G. (1965). *Comunicación. La matriz social de la psiquiatría*. Buenos Aires: Paidós.

TORRICO VILLANUEVA, E. (2004). *Abordajes y periodos de la teoría de la comunicación*. Buenos Aires: Norma.

VERDUGO, I. (2000). *Estrategias del discurso*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

- WATZLAWICK, P. (1998). *La Realidad Inventada ¿cómo sabemos lo que creemos saber?* Barcelona: Gedisa.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. y JACKSON, D. (1981). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas.* Barcelona: Herder.
- WINKIN, Y. (1984). *La nueva comunicación.* Barcelona: Kairós.