

# LA AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL COMO NÚCLEO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU APLICACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES

*Emotional self as a core of emotional intelligence and its application in negotiations*

Gladys Kuniyoshi Guevara

## **Resumen**

*En los últimos años ha surgido con fuerza la Inteligencia Emocional como un tema principal en la Psicología (Psicología de la Educación, Psicología de las Organizaciones, Psicología de la Emoción), más el constructo recién se aclara en los tiempos actuales.*

*En el presente artículo partiremos de la exploración de diferentes modelos de Inteligencia Emocional para centrarnos luego en uno de sus componentes principales: la autorregulación emocional, de tal forma formular el desarrollo del Modelo de Inteligencia Emocional centrado en procesos, y el Modelo de Barret y Gross, y su aplicación en las negociaciones.*

**Palabras Clave:** *Inteligencia Emocional, Autorregulación Emocional, Relaciones Humanas, Medio Ambiente, Negociaciones.*

## **Abstract**

*In the last years, Emotional Intelligence has emerged as a main topic in Psychology (Education Psychology, Organization Psychology, Emotion Psychology), however the construct recently is cleared.*

*In this article we will start from exploring the different Emotional Intelligence models to focus after in one of its main components: the emotional autorregulation, and formulating then the Emotional Intelligence based on Processes Model, and the Model of Barret and Gross, and its application in negotiations.*

**Key Words:** *Emotional Intelligence, Emotional Autorregulation, Human Relations, Environment, Negotiations.*

## 1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.

### 1.1. Marco conceptual.

La Inteligencia Emocional es el campo de estudio el cual surgió en la década de los noventa como reacción al enfoque de inteligencias cognitivas, respecto a los tests de inteligencia clásicos.

El presente enfoque se difundió en la prensa no científica, entre otras razones porque emitía un mensaje novedoso y atractivo: se puede tener éxito en la vida sin tener grandes habilidades académicas. El libro divulgativo de Daniel Goleman (1995) se convirtió rápidamente en un best – seller, aunque la investigación al respecto se encontraba todavía en sus inicios.

Mayer (2001) señala cinco fases hasta el momento, en el desarrollo del campo de estudio de la Inteligencia Emocional que pueden ayudarnos a entender de dónde surgen los conceptos y habilidades que actualmente se presentan juntos bajo el epígrafe de Inteligencia Emocional:

1. **Inteligencia y Emociones como campos de estudio separados (1900 – 1969):** La investigación sobre la inteligencia se desarrolla en el presente periodo, y surge la tecnología de los tests psicológicos. En el campo de la emoción se centran en el debate entre la primacía de la respuesta fisiológica sobre la emoción o viceversa. Aunque algunos autores hablan sobre la “Inteligencia Social” las concepciones sobre Inteligencia siguen siendo cognitivas.
2. **Precursores de la inteligencia emocional (1970 – 1989):** El campo de la cognición y el afecto examina cómo las emociones interaccionan con el pensamiento. Una teoría revolucionaria de este periodo es la Teoría de Inteligencias Múltiples de Gardner, la cual incluye la Inteligencia “Intrapersonal”.
3. **Emergencia de la Inteligencia Emocional (1990 – 1993):** Mayer y Salovey publican una serie de artículos acerca de la Inteligencia Emocional, incluyendo el primer intento de medir las competencias.
4. **Popularización y ensanchamiento del concepto (1994 – 1997):** Goleman publica su

libro “Inteligencia Emocional” y el término I.E. aparece en la prensa.

5. **Institucionalización e investigación sobre la Inteligencia Emocional (1998 – actualidad):** Se producen refinamientos en el concepto de la Inteligencia Emocional y se presentan nuevas medidas. Aparecen las primeras revisiones de artículos de investigación.

### ¿En qué consiste la Inteligencia Emocional?

La Inteligencia Emocional se entiende como un conjunto de habilidades que implican emociones. Varios autores han señalado diferentes definiciones de Inteligencia Emocional:

“Incluye las áreas de conocer las propias emociones, manejar emociones, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otras personas, y manejar relaciones” Goleman (1995).

“Un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente” Bar – On (citado en Mayer, 2001).

“Se refiere a la habilidad para reconocer el significado de las emociones y sus relaciones, y para razonar, y resolver problemas. También incluye aplicar las emociones para realzar actividades cognitivas” Mayer et al. (2001).

En una serie de estudios conducidos por Schutte et al (2002) se centraron en encontrar relación entre los niveles de Inteligencia Emocional, y la autoestima, y el estado de ánimo positivo, encontrando una relación positiva entre la Inteligencia Emocional y ambas variables.

Varios autores han teorizado que una alta inteligencia emocional puede llevar a grandes sentimientos de bienestar emocional y son capaces de tener una mejor perspectiva de la vida. Existe también evidencia empírica que parece demostrar que la alta Inteligencia Emocional se asocia con menor depresión, mayor optimismo, y una mejor satisfacción con la vida. Por tanto, se sugiere una relación entre Inteligencia Emocional y Bienestar Emocional.

## 1.2. Modelos tradicionales acerca de Inteligencia Emocional

Los principales modelos que ha afrontado la Inteligencia Emocional en la década de los noventa son los de Mayer et al. (2001) (Modelo de las Cuatro Ramas), el Modelo de Competencias de Goleman, y el Modelo Multifactorial de Bar - On.

Mayer (2001) agrupa los modelos distinguiendo entre aproximaciones mixtas y aproximaciones de habilidades:

- **Aproximaciones de Habilidades:** El Modelo de Cuatro Ramas de Mayer et al. divide la Inteligencia Emocional en cuatro áreas de habilidades:

- 1) Percibir emociones: Capacidad de percibir emociones en imágenes.
- 2) Aplicación de las emociones para facilitar el pensamiento: Capacidad de aplicación de las emociones para realzar el pensamiento.
- 3) Comprensión de emociones: Capacidad de comprender la Información emocional acerca de las relaciones, transición de una emoción a otra, e información lingüística acerca de las Emociones.
- 4) Manejo de las emociones: Capacidad para manejar emociones y las relaciones emocionales para el crecimiento personal e interpersonal.

Los autores señalan que las ramas 1, 3 y 4 incluyen razonar acerca de las emociones, mientras que la rama 2 únicamente incluye la aplicación de las emociones para realzar el razonamiento. Jerárquicamente estas cuatro ramas se encontrarían dispuestas de tal forma que al “percibir emociones” se encontraría en la base, mientras que el “Manejo de Emociones” se encontraría en la cima.

- **Aproximaciones Mixtas:** Las aproximaciones populares incluyen atributos personales los cuales se encuentran más comúnmente relacionados con la efectividad personal, y el funcionamiento social (Barret y Gross, 2001; Mayer, 2001).

- **Modelo de Competencias Emocionales de Goleman:**

Incluye cinco competencias:

1. El conocimiento de las propias emociones.
2. La capacidad de controlar las emociones.
3. La capacidad de motivarse a uno mismo.
4. El reconocimiento de las emociones ajenas.
5. El manejo de las relaciones.

- **Modelo Multifactorial de Bar – On:** Bar - On realiza una conceptualización multifactorial de la Inteligencia Emocional, conformada por los siguientes componentes factoriales:

### 1. C.F. Intrapersonales:

- **Autoconcepto:** La presente habilidad se refiere a respetarse y ser consciente de uno mismo, tal y como uno es, percibiendo y aceptando lo bueno y no bueno.
- **Autoconciencia Emocional:** Conocer los propios sentimientos para conocerlos y saber qué los causó.
- **Asertividad:** Es la habilidad de expresarse abiertamente y defender los derechos personales sin mostrarse agresivo ni pasivo.
- **Independencia:** Es la habilidad de controlar las propias acciones y pensamiento de uno mismo, sin dejar de consultar a otros para obtener la información necesaria.
- **Autoactualización:** Habilidad para alcanzar nuestra potencialidad y llevar una vida rica y plena, comprometiéndonos con objetivos y metas a lo largo de la vida.

### 2. C.F. Interpersonales:

- **Empatía:** Es la habilidad de reconocer las emociones de otros, comprenderlas, y mostrar interés por los demás.
- **Responsabilidad social:** Es la habilidad de mostrarse como integrante constructivo(a) del grupo social, mantener las reglas sociales, y ser confiable.
- **Relaciones Interpersonales:** Es la habilidad de establecer y mantener relaciones emocionales caracterizadas por el dar, y recibir afecto, establecer relaciones amistosas, y sentirse a gusto.

### 3. C.F. de Adaptabilidad:

- Prueba de realidad: La presente habilidad se refiere a la correspondencia entre lo que emocionalmente experimentamos, y aquello que ocurre objetivamente; es buscar una evidencia objetiva para confirmar nuestros sentimientos sin fantasear ni dejarnos llevar por ellos.
- Flexibilidad: Es la habilidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros comportamientos, y pensamientos.
- Solución de problemas: La habilidad de identificar y definir problemas así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas. La presente habilidad comprende cuatro partes:
  1. Ser consciente del problema y sentirse seguro(a) y motivado(a) acerca del problema.
  2. Definir y formular el problema claramente (recoger información relevante).
  3. Generar tantas soluciones como sea posible.
  4. Elegir una solución sobre la solución a aplicar, sopesando pros y contras de cada solución.

### 4. C.F. de Manejo del Estrés:

- Tolerancia al estrés: Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes, y emociones fuertes sin venirse abajo y enfrentarse de forma positiva con el estrés. La presente habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para controlar e influir en la situación.
- Tolerancia al estrés: Esta habilidad se refiere a la capacidad de sufrir eventos estresantes y emociones fuertes sin decaer, y enfrentarse de forma positiva con el estrés. Esta habilidad se basa en la capacidad de escoger varios cursos de acción para hacerle frente al estrés, ser optimista para resolver un problema, y sentir que uno tiene capacidad para

controlar e influir en la situación.

- Control de impulsos: Es la habilidad de resistir o retardar un impulso, controlando las emociones para conseguir un objetivo posterior o de mayor interés.

### 5. C.F. de Estado de Ánimo y Motivación:

- Optimismo: Es mantener una actitud positiva ante las adversidades, y observar siempre el lado bueno de la vida.
- Felicidad: Es la habilidad de disfrutar, y sentirse satisfecho con la vida, disfrutarse uno mismo y a otros, de divertirse, y expresar sentimientos positivos.

En todos estos modelos podemos ver que la autorregulación emocional (entendida como la capacidad de regular los estados emocionales a un punto de referencia) es un elemento principal de los modelos. Así, el modelo de las cuatro ramas de Mayer et al. sitúa al “Manejo de las Emociones” arriba de su escala jerárquica, Goleman la incluye como “capacidad de controlar las propias emociones” y Bar – On incluye elementos de autorregulación emocional en varias de sus habilidades, como el “Control de Impulsos” y la “Flexibilidad”. En el siguiente punto nos centraremos en el mecanismo psicológico de la autorregulación, ofreciendo dos modelos de autorregulación emocional.

## 2. AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL

Como hemos visto, los principales Modelos de Inteligencia Emocional dan importancia a la regulación de las propias emociones. De hecho, se trata de la piedra angular del concepto, ya que de nada sirve reconocer nuestras propias emociones si no podemos manejarlas de forma adaptativa.

La autorregulación emocional se englobaría dentro de lo que sería el proceso general de autorregulación psicológica, el cual es un mecanismo del ser humano que le permite mantener constante el balance psicológico. Para ello necesita de un sistema de “feedback” de control el cual le permite mantener el estatus en relación a una señal de control.

Bonano (2001) expone un modelo de autorregulación emocional que se centra en el control,

anticipación y exploración de la homeostasis emocional. La homeostasis emocional se conceptualizaría en términos de metas de referencia pertenecientes a frecuencias, intensidades o duraciones ideales de canales experienciales, expresivos o fisiológicos de respuestas emocionales. En este sentido, Vallés, y Vallés (2003) señalan que puesto que las emociones tienen tres niveles de expresión (conductual, cognitivo y psicofisiológico) la regulación del comportamiento emocional afectará a los tres sistemas de respuesta.

Por tanto, la autorregulación emocional sería el sistema de control que supervisaría que nuestra experiencia emocional se ajustase a nuestras metas de referencia.

### 2.1. Modelo Secuencial de Autorregulación Emocional.

El presente modelo propuesto por Bonano (2001) señala tres categorías generales de actividad autorregulatoria:

1. **Regulación de Control:** Se refiere a comportamientos automáticos e instrumentales dirigidos a la inmediata regulación de respuestas emocionales que ya habían sido motivadas. Dentro de la presente categoría se incluyen los siguientes mecanismos: disociación emocional, supresión emocional, expresión emocional, y la risa.
2. **Regulación Anticipatoria:** Si la homeostasis se encuentra satisfecha en el momento, el siguiente paso es anticipar los futuros desafíos, las necesidades de control las cuales se puedan presentar. Dentro de la presente categoría se aplicarían los siguientes mecanismos: expresión emocional, la risa, evitar o buscar personas, sitios o situaciones, adquirir nuevas habilidades, revaloración, escribir o hablar acerca de sucesos angustiosos.
3. **Regulación Exploratoria:** En el caso que no tengamos necesidades inmediatas o pendientes podemos involucrarnos en actividades exploratorias que nos permitan adquirir nuevas habilidades o recursos para mantener nuestra homeostasis emocional. Algunas de estas actividades pueden ser: entretenimiento, actividades, y escribir sobre emociones.

### 2.2. Modelo Autorregulatorio de las Experiencias Emocionales.

La idea principal de la que parten Higgins, Grant y Shah (1999) es que las personas prefieren algunos estados más que otros y que la autorregulación permite la ocurrencia de los estados preferidos más que de los no preferidos. Igualmente señalan que el tipo de placer, y el tipo de incomodidad que las personas experimentan depende de qué tipo de autorregulación se encuentre funcionando.

Los autores señalan tres principios fundamentales implicados en la autorregulación emocional:

1. **Anticipación regulatoria:** Basándose en la experiencia previa, la gente puede anticipar el placer o incomodidad futura. De tal forma, imaginar un suceso placentero futuro producirá una motivación de acercamiento, mientras que imaginar una incomodidad futura producirá una motivación de evitación.
2. **Referencia regulatoria:** Ante una misma situación, se puede adoptar un punto de referencia positivo o negativo. Por ejemplo, si dos personas desean casarse, una de ellas puede anticipar el placer que significaría estar casada, mientras que la otra persona podría imaginar la incomodidad que le produciría no estar casado. Por tanto la motivación sería la misma, pero una de las cuales se encontraría motivada por un punto de referencia positivo y la otra por un punto de vista negativo.
3. **Enfoque regulatorio:** Los autores hacen una distinción entre un enfoque de promoción, y un enfoque de prevención. Por tanto se distingue entre dos diferentes tipo de estados finales deseados: aspiraciones y autorrealizaciones (promoción) versus responsabilidades, y seguridades (prevención).

### 3. EL MODELO DE PROCESOS DE BARRET Y GROSS.

Ya hemos visto diferentes modelos de Inteligencia Emocional las cuales se han propuesto, tanto desde ámbitos populares y aplicados (Modelos de Goleman y de Bar – On) como desde perspectivas

más experimentales (Modelo de las Cuatro Ramas de Mayer y Salovey).

También hemos debatido la importancia de los presentes modelos en los procesos autorregulatorios a nivel emocional, analizando los Modelos de Bonano, y de Higgins y Cols.

Los modelos vistos sobre Inteligencia Emocional la definen como un juego de habilidades, y atributos personales o competencias sociales. De tal forma implicaría dos presupuestos básicos (Barret y Gross, 2001):

1. Las emociones propias o las de otros se ven como entidades fijas sobre las que se pueden hacer juicios correctos o incorrectos.
2. La inteligencia emocional se ve como un conjunto estático de habilidades.

En contraste, el Modelo de Procesos de Barret y Gross entiende las emociones como un fenómeno emergente, y fluido que resultaría de la interacción entre procesos explícitos e implícitos, por lo cual no habría lugar para una evaluación correcta o incorrecta.

La Inteligencia Emocional sería en el presente Modelo “el conjunto de procesos relacionados el cual permite a la persona desplegar satisfactoriamente representaciones mentales en la generación y

regulación de la respuesta emocional”.

En el presente esquema de procesos, existirían dos aspectos de importancia. Por una parte, el cómo se representan las emociones (el cómo la persona representa mentalmente las emociones y se hace consciente de ellas). Por otra parte, el cómo, y cuándo se regulan las emociones.

Sobre la representación de las emociones solo diremos aquí que existirían tres procesos principales implicados en la generación de las emociones: la disponibilidad del conocimiento sobre las emociones, la accesibilidad del conocimiento acerca de emociones, y la motivación para construir experiencias emocionales discretas, y por último, la localización de los recursos de funciones como la memoria de trabajo. Los presentes procesos son de relevancia para la Inteligencia Emocional, y nos centraremos en la otra clase de procesos, relacionados con la autorregulación emocional.

El **Modelo de Gross de Autorregulación Emocional** (Barret y Gross, 2001; Gross y John, 2002; Gross, 2002), sobre el cual se desarrolla el Modelo de Procesos de Inteligencia Emocional, se describen cinco puntos en los que las personas pueden intervenir para modificar el curso de la generación de emociones, es decir, autorregularse emocionalmente. A continuación presentamos un esquema general del Modelo.

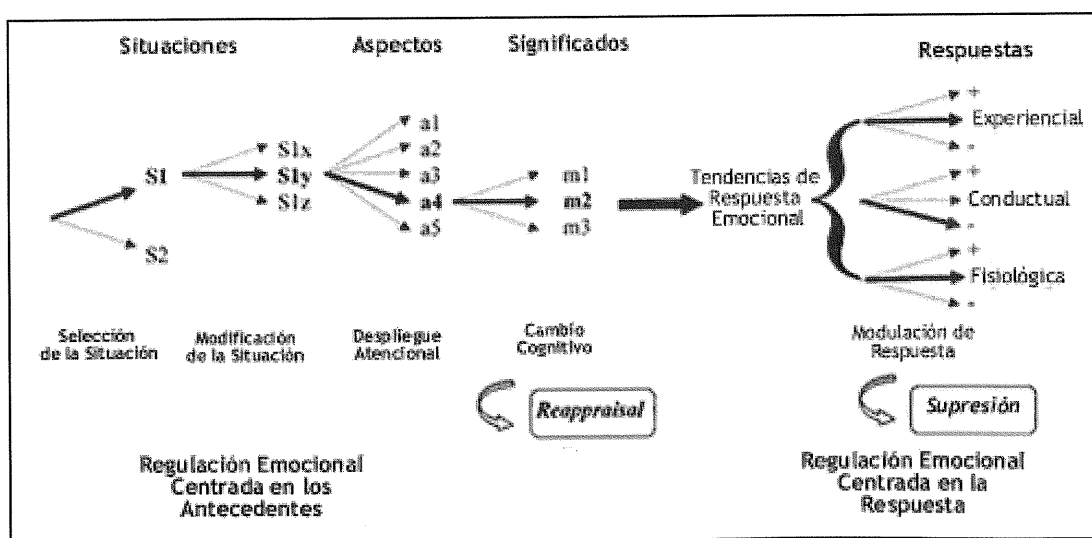


Figura N° 3.01: El Modelo de Gross.

Fuente: <http://formacionlife.blogspot.com/2013/03/autorregulacion-emocional-como.html>

Los cinco elementos del presente modelo serían:

1. Selección de la situación: Se refiere a la aproximación o evitación de ciertas personas, lugares u objetos con el objetivo de influir en las propias emociones. La presente acción se produce ante cualquier selección la cual hacemos en donde se encuentre presente el impacto emocional. En el esquema vemos que se selecciona S1 en vez de S2 (se marca en negrita).
2. Modificación de la situación: Una vez seleccionada, la persona se puede adaptar para modificar su impacto emocional, lo cual podría verse también como una estrategia de afrontamiento centrada en el problema (S1x, S1y, S1z).
3. Despliegue atencional: La atención puede ayudar a la persona a elegir en qué aspecto de la situación se centrará (distraernos si la conversación nos aburre o tratar de pensar en otra cosa cuando no preocupa algo) (a1, a2, a3 ...an representan los diferentes aspectos de la situación los cuales podemos atender).
4. Cambio cognitivo: Se refiere a cuál de los posibles significados elegimos de una situación. La presente acción se orientaría al “reappraisal” y sería el fundamento de terapias psicológicas como la reestructuración cognitiva. El significado es esencial, ya que determina las tendencias de respuesta.
5. Modulación de la respuesta: La modulación de la respuesta se refiere a influir en las tendencias de acción una vez extraídas, por ejemplo inhibiendo la expresión emocional. En el esquema, se muestran signos – y + para representar la inhibición o exaltación de estas respuestas a diferentes niveles.

Como se aprecia en el Modelo, las cuatro primeras estrategias se encuentran centradas en los antecedentes, mientras que la última de las estrategias se encontraría centrada en la respuesta emocional.

Se ha escrito mucho sobre los posibles efectos a varios niveles de la autorregulación emocional. (Gross, 2002, p. 281) señala que las estrategias de “reappraisal” son con frecuencia más efectivas que la supresión emocional. El “reappraisal” reduce la experiencia emocional y también la expresión conductual,

mientras que la supresión reduce la expresión pero falla en reducir la experiencia emocional.

Por otra parte, existe literatura que indicaría que la supresión podría estar afectando a la salud física (depresión del sistema inmune, mayor riesgo coronario, progresión de trastornos físicos incurables, entre otros), y en definitiva que los efectos de las estrategias centradas en los antecedentes (reappraisal) serían preferibles en este sentido a las centradas en la respuesta (Barret y Gross, 2001).

#### 4. LA APLICACIÓN EN LAS NEGOCIACIONES.

La autorregulación emocional como núcleo de la Inteligencia Emocional y la aplicación en las Negociaciones, basado en el Modelo de Procesos de “Barret” y “Gross”, y el Enfoque del Investigador Norteamericano Daniel Goleman acerca de la Inteligencia Emocional, se presenta como el tema a considerar, analizar, y aplicar en forma óptima en la Gestión de Negocios de tal forma obtener resultados positivos en nuestras negociaciones a nivel nacional, y mundial.

Considerando las Negociaciones como los procesos en donde lo(a)s participantes resuelven diferencias, y donde la capacidad de manejo emocional representa el papel principal en el diálogo de consenso y equilibrio en ambas partes presentes en la Negociación.

#### 5. CONCLUSIONES.

En el presente trabajo se ha intentado presentar un panorama del estudio de la Inteligencia Emocional orientado en uno de sus componentes principales: la autorregulación emocional.

La autorregulación emocional como núcleo de la Inteligencia Emocional es vital en las relaciones humanas, regulando la armonía en las relaciones personales, y grupales, y representa el concepto clave en las negociaciones.

Como alternativa a los Modelos Clásicos, de Competencias, se ha presentado el Modelo de Procesos de “Barret” y “Gross”. Las implicaciones

para la inteligencia emocional del presente Modelo, son determinar los mecanismos de autorregulación emocional, los mecanismos implicados en la

Inteligencia Emocional, y los efectos (positivos y negativos) a nivel cognitivo, afectivo, social y fisiológico.

## REFERENCIAS

### Libros consultados:

Barret, L.F. y Gross, J.J. (2001). *Emotional Intelligence. A process model of emotion representation and regulation*. En T. J. Mayne y G.A. Bonano (Eds.). *Emotions. Current issues and future directions*. New York: The Guilford Press.

Bonano, G.A. (2001). *Emotion self-regulation*. En T. J. Mayne y G.A. Bonano (Eds.). *Emotions. Current issues and future directions*. New York: The Guilford Press

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.

Gross, J.J. (2002). *Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences*. *Psychophysiology*, 39, 281–291.

Gross, J.J. y John, O.P. (2002). *Wise emotion regulation*. En L. Feldman Barret y P. Salovey (Eds.). *The wisdom of feelings: Psychological processes in emotional intelligence*. New York : Guilford.

Mayer, J.D. (2001). *A field guide to emotional intelligence*. En Ciarrochi, J., Forgas, J.P. y Mayer, J.D. (2001). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia: Psychology Press.

Madrid López, R.I. (2000). *La Adicción a Internet*. *Psicología Online*.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). *Emotional intelligence as a standard intelligence*. *Emotion*, 1, 232-242

Salovey, P. (2001). *Applied emotional intelligence: Regulating emotions to become healthy, wealthy and wise*. En Ciarrochi, J., Forgas, J.P. y Mayer, J.D. (2001). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia: Psychology Press.

Schutte et al. (2002). *Characteristic emotional intelligence and emotional well-being*. *Cognition and Emotion*, 16 (6), 769-785.

Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *La autorregulación para el afrontamiento emocional*. En Vallés, A. y Vallés, C. (2003). *Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional*. Valencia: Promolibro.

### Sitios de Internet visitados:

Licencia Creative Commons (2014). Negociación. Recuperado el 19 de diciembre de 2014, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Negociación>

Madrid López, R.I. (2000). La autorregulación emocional como elemento central de la Inteligencia Emocional. Recuperado el 17 de noviembre de 2014, de <http://www.psicologia-online.com/colaboradores>

Universidad de Piura. (2011). Guía para la elaboración y presentación de trabajos de investigación, según el estilo APA. Recuperado el 19 de diciembre de 2014, de <http://www.apastyle.org/electext.html>