



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

*Aspectos Psicológicos de las Emociones:
Comunidades Virtuales*

Tesina

Que para obtener el título de

Licenciado en Psicología

Presenta

Edgar Ivan Mayo Armas

Asesor

Lic. Jorge Montoya Avecías

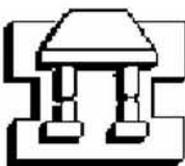
Dictaminadores

Isaac Pérez Zamora

Ángela María Hermosillo García

Tlalnepantla, Edo. de México

Los Reyes Iztacala, Noviembre 2007





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Porque nadie puede saber por ti. Nadie puede crecer por ti.

Nadie puede buscar por ti. Nadie puede hacer por ti

lo que tú mismo debes hacer.

La existencia y la inmortalidad

no admite representantes,

la inmortalidad tendrá que esperar.

Agradecimientos

*Ejemplo de propiedad conmutativa: el orden de los factores (Nombres)
no altera el producto (Afecto)*

A mi mismo por demostrarme que todo comienza en uno y ese no es el final.

*A mi madre y mi hermano por ser los pilares de mi formación y que me permite pensar
en niveles más altos.*

*A los que me consideren su amigo ("TXN" y demás bola de weyes porque que la lista
sería interminable), ya que con los años me han demostrado que los errores hay que
resolverlos y que sin importar los daños siempre estarán ahí.*

*Al "pueblo" (Chuky, Oso, Ricardo, y demás que han pasado por el departamento)
que en estos años me han apoyado, me ayudan día a día
a crecer y a creer que todo es posible.*

*Al "Boss" de las Nieves que en estos años me ha formado, guiado, apoyado y enseñado
más de lo que he podido retribuirle.*

*A todos aquellos que en mis más absurdos y difíciles momentos tuvieron una palabra
para recordarme lo importante que es el autoreconocimiento y la autovaloración.*

*A Iracema por mostrarme un nuevo camino, por consolidar un cambio que más de uno
dejo en el intento, por compartir este sueño, por acompañarme en lo que me reste de
existencia, por llegar a mi vida y quedarte en ella, por todo eso Te dejaré de amar
hasta el día que encuentre el alfiler que hace 2 años tire al mar.*

A Sofía por matizar mi vida, darme esperanza en el futuro, alegría y felicidad.

Reconocimientos

A mi "Alma Máter" La Universidad Nacional Autónoma de México por adoptarme como a un hijo, por verme crecer y porque en mi estarás por siempre.

A la Facultad de Estudios Superiores Iztacala por darme la oportunidad de ser lo que ahora soy y lo que llegaré a ser.

A mis profesores, a los que no me apoyaron por hacerme más fuerte, a todos aquellos que han creído en mí y que me apoyaron a seguir en el negocio institucional y a todos aquellos que ahora dudan de mí lo que impulsa a demostrarme que sí puedo y que hay otros caminos por andar..

A mi asesor de tesis por ser el motor de este trabajo y la pieza clave del desarrollo del mismo.

CONTENIDO

Resumen

Introducción

Capítulo I. Definición y conceptualización de las emociones	1
1.1. Definición de las emociones	1
1.2. Relación con otros procesos superiores	6
1.2.1 Personalidad y las emociones	6
1.2.2 Lenguaje, emociones y aprendizaje	8
1.2.3 Memoria y emociones	10
1.2.4 Emociones y percepción	12
1.3. Enfoque de análisis de las emociones	13
1.3.1 Emoción como valoración o medida de la probabilidad de supervivencia	15
1.4. Aspectos Biológicos y fisiológicos	17
1.4.1 Expresiones faciales	19
1.4.2 Nivel Fisiológico y biológico	22
1.4.3 Reacciones psicósomáticas	26
1.4.4 El stress psicológico y el funcionamiento de los órganos	28
1.4.5 Procesos de origen de las reacciones y tipo de los síntomas	28
1.4.6 Tipos de reacciones psicofisiológicas	29
1.5. Aspectos Psicosociales y de contexto	31
1.5.1 Aspectos sociales de las emociones	31
1.5.2 Inteligencia emocional	34
1.6. Aspectos Psicológicos	36
1.6.1 Frustraciones y conflictos.	36
1.6.2 El control de las emociones	37
1.6.3 Teoría oréctica	38
Capítulo II. Análisis de las emociones	40
2.1 Relaciones interpersonales y medios de comunicación	40
2.1.1 Relaciones interpersonales	40
2.2 Las emociones en Internet	45
2.3 Comunidades Virtuales	49
2.3.1 Definición	51
2.3.2 Noción de "comunidad".	52
2.3.3 Noción de "virtual".	53
2.3.4 Aspectos a considerar	58
2.3.5 Principales comunidades virtuales	59
Capítulo III. Modelo virtual de las emociones	71
3.1 Justificación	71
3.2 Alcances y limitantes	72
3.3 Modelo	72
Conclusiones.	73
Bibilohemerografía.	75

Resumen

Las emociones son fenómenos multidimensionales; son estados afectivos subjetivos. Las emociones son también respuestas biológicas, reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción adaptativa. Las emociones también son funcionales y fenómenos sociales, son un constructo psicológico. Las emociones son cosas efímeras que aparecen, desaparecen y cambian constantemente.

La emoción parece estar siempre con nosotros y en cambio parece que hay una emoción para cada situación y que cuando la sentimos mostramos una serie de conductas apropiadas a esa emoción. Las personas están continuamente conscientes de su experiencia emocional y estas sensaciones ejercen una fuerte influencia sobre la conducta. Por lo general, las emociones son activadas internamente a través de la memoria y la imaginación.

Las emociones facilitan la comunicación de los estados afectivos, regulan la manera en la que los otros responden a nosotros, facilitan las interacciones sociales y promueven la conducta prosocial, y dado que hoy en día gran parte o una recurrente forma de comunicarnos y socializar con otros se da a través de los medio electrónicos en los cuales se desarrollan y tramitan vínculos afectivos que están adquiriendo un lugar importante en nuestra cotidianidad.

Introducción

El interés por la comprensión del mundo emocional humano que ha mostrado la ciencia tiene ya una larga trayectoria en el estudio de las pasiones y los sentimientos, que data desde la Grecia clásica. Sin embargo, desde finales del siglo XIX las emociones han sido objeto de estudio no solo por la psicología en sus diversas ramas (Psicoanálisis, Conductismo, Humanismo, Cognoscitivismo, etc.) sino también por otras ramas del estudio de las ciencias sociales que han ido aportando avances en el entendimiento de la conformación de las personas (Fridja, 1988) de tal forma que podemos definir que una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia, derivando en que las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea (Wukmir, 1967).

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de estructuras psicológicas tales como: cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación y como uno responde ante ellas (Davidoff, 1980).

Durante mucho tiempo las emociones han sido consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos, y aunque de todas formas es difícil saber a partir de la emoción

cual será la conducta futura del individuo nos puede ayudar a intuirlo o predecirla (Reeve, 1994).

Hoy en día millones de seres humanos buscan descargas de emotividad en la gigantesca masa de información de las redes globales, en un mundo donde los medios masivos de unidireccionales, se han vuelto completamente indiferentes y poco estimulantes, y ante un público cuyas reacciones ya no pueden ser provocadas si la información incluyen un componente explicativo de la realidad individual y de la interacción con el mundo. Es un terreno enorme de posibilidades y peligros para aquellos que sepan describir la forma e interactuar “emocionalmente concurrente” con millones de usuarios, de ahí, que la informática y la *inteligencia artificial* adquieran un nuevo papel respecto a lo que los usuarios de las redes informáticas, estos nuevos usuarios de la información que ahora interpretan y solicitan respuestas emocionales acerca de los contenidos de la misma y por tanto son adictos a las emociones que el proceso mental de información y la comprensión del mundo genera en ellos (Turkle, 1997).

Capítulo I.

Definición, Conceptualización y Análisis de las Emociones

*“No somos responsables de las emociones,
pero sí de lo que hacemos con las emociones”*

1.1. Definición de las emociones

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo.

Apenas tenemos unos meses de vida, adquirimos emociones básicas como el miedo, el enfado o la alegría. Algunos animales comparten con nosotros esas emociones tan básicas, que en los humanos se van haciendo más complejas gracias al lenguaje, porque usamos símbolos, signos y significados.

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Charles Darwin observó como los animales (especialmente en los primates) tenían un extenso repertorio de emociones, y que esta manera de expresar las emociones tenía una función social, pues colaboraban en la supervivencia de la especie. Tienen, por tanto, una función adaptativa.



UNAM



IZTACALA

Existen 6 categorías básicas de emociones.

- MIEDO: Anticipación de una amenaza o peligro que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad.
- SORPRESA: Sobresalto, asombro, desconcierto. Es muy transitoria. Puede dar una aproximación cognitiva para saber qué pasa.
- AVERSIÓN: Disgusto, asco, solemos alejarnos del objeto que nos produce aversión.
- IRA: Rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad.
- ALEGRÍA: Diversión, euforia, gratificación, contentos, da una sensación de bienestar, de seguridad.
- TRISTEZA: Pena, soledad, pesimismo.

Si tenemos en cuenta esta finalidad adaptativa de las emociones, podríamos decir que tienen diferentes funciones:

- MIEDO: tendemos hacia la protección.
- SORPRESA: ayuda a orientarnos frente a la nueva situación.
- AVERSIÓN: nos produce rechazo hacia aquello que tenemos delante.
- IRA: nos induce hacia la destrucción.
- ALEGRÍA: nos induce hacia la reproducción (deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien).
- TRISTEZA: nos motiva hacia una nueva reintegración personal.

Una emoción en un sentido simple es definida como un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.



En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades e incluso objetivos. De todas formas, es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo.

Las emociones son en esencia un impulso que induce la acción, originando conductas de reacción automática a los estímulos del ambiente, que han sido perfeccionadas a través de la evolución, como respuesta a las necesidades de supervivencia y reproducción. En psicología se define como aquel sentimiento que se expresa mediante alguna función fisiológica como reacciones faciales, pulso cardíaco, e incluye reacciones de conducta como agresión, el llorar, el cubrirse la cara con las manos etc. (Goleman, 1996).

Así mismo las emociones son conceptualizadas como combinaciones de procesos neuroquímicos y cognitivos provocadas por la interacción del organismo y el ambiente, que indican el carácter favorable o desfavorable del entorno a la lucha por la supervivencia y reproducción del individuo, constituyendo la matriz biológica de la experiencia subjetiva y social del ser humano (Mandler, 1984).

Según Sloman (1981), la necesidad de enfrentar un mundo cambiante y parcialmente impredecible hace necesario que cualquier sistema inteligente (natural o artificial) con motivos múltiples y capacidades



UNAM



IZTACALA

limitadas requiera el desarrollo de emociones para sobrevivir. De acuerdo a Davidoff (1980), las emociones se constituyen mediante los mismos componentes subjetivos, fisiológicos y conductuales que expresan la percepción del individuo respecto a su estado mental, su cuerpo y la forma en que interactúa con el entorno, de manera que las emociones, lejos de ser un obstáculo en la comprensión cabal del universo lo describen con claridad. Gergen, (1996) argumenta que las emociones son mecanismos que permiten a la mente describir un “universo” que no necesariamente puede ser representando simbólicamente. La percepción emocional del entorno es una visión diferente del mundo que nos rodea.

Las emociones pueden agruparse, en términos generales, de acuerdo con la forma en que afectan nuestra conducta: si nos motivan a aproximarse o evitar algo.

Robert Plutchik (1980) identificó y clasificó las emociones, propuso que los animales y los seres humanos experimentan 8 categorías básicas de emociones que motivan varias clases de conducta adaptativa:

Temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación;

cada una de estas nos ayudan a adaptarnos a las demandas

de nuestro ambiente aunque de diferentes maneras.

Según Plutchik (op. Cit) las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio. La esperanza y la alegría, combinadas se convierten en optimismo; la alegría y la aceptación nos hacen sentir cariño; el desengaño es una mezcla de sorpresa y tristeza.

De igual forma las emociones varían en calidad e intensidad, lo que ha motivado algunas clasificaciones como la que realizó Gordon (Gil, 2000),



quien las divide en agradables y desagradables; o Dumas, quien las clasifica en benignas, fuertes y desintegrantes. Sin embargo, el estado emocional presenta una singularidad en su manifestación y efectos, que puede enunciarse como sigue: las emociones afectan a todo el organismo, pueden constituir un estado de desequilibrio del organismo, constituyen generalmente una preparación para actuar y se manifiestan física y fisiológicamente, por tanto, entre más intensa sea la emoción, más motivara la conducta. Las emociones varían según la intensidad dentro de cada categoría y este hecho amplía mucho el rango de emociones que experimentamos.

Wukmir (1967) planteó que la emoción es una respuesta inmediata del organismo que le informa del grado de favorabilidad de un estímulo o situación. Si la situación le parece favorecer su supervivencia, experimenta una emoción positiva (alegría, satisfacción, deseo, paz, etc.) y sino, experimenta una emoción negativa (tristeza, desilusión, pena, angustia, etc.). De esta forma, los organismos vivos disponen del mecanismo de la emoción para orientarse, a modo de brújula, en cada situación, buscando aquellas situaciones que son favorables a su supervivencia (son las que producen emociones positivas) y alejándose de las negativas para su supervivencia (que producen emociones negativas).

Para Shweder (1994), no existen emociones negativas, y sólo dos factores las convierte en potencialmente negativas: el tiempo de permanencia y las cogniciones que las acompañen. Desde esta óptica, la rabia puede servir para proteger un territorio que se cree amenazado, la tristeza puede ayudar a una introspección curativa, la culpa nos permite reconstruir nuestra moralidad, y el miedo sirve para protegernos de riesgos perjudiciales. Asegura que ciertas emociones pueden dañarnos cuando dejan de ser una expresión, una reacción, y se fijan como estado o



condición, con poca o ninguna variabilidad. Para Yagosesky, los estados internos que promueven mayor bienestar son: la alegría y la serenidad, y sugiere para alcanzar la alegría, incrementar las actitudes de gratitud y Optimismo, y para desarrollar Serenidad aboga por aprender neutralidad o bajo juicio, y relajación.

1.2. Relación con otros procesos superiores

1.2.1 Personalidad y las emociones

Según Piaget existen conductas claramente emocionales relacionadas con los procesos de construcción de una mente individual inteligente. Los procesos de conocimiento del entorno se adquieren en un proceso de evolución individual de la inteligencia que selecciona estructuras internas relacionadas con la formación y características estructurales del cerebro y los elementos del sistema nervioso y las relaciona con las percepciones del entorno, dando como resultado procesos mentales cada vez más complejos que constituyen literalmente una epigénesis de las estructuras cognitivas, la interacción de estos factores son lo que conocemos como inteligencia.

De acuerdo con Piaget (1981) ¿La habilidad de reaccionar emocionalmente está relacionado con la inteligencia del individuo? ¿Son los individuos más inteligentes también los más emotivos? ¿Se les puede enseñar a los individuos a tener o adquirir determinados estados emocionales? ¿Lo hace esto más capaces de entender el mundo?

En general los comportamientos de transición a la vida adulta presentan aspectos problemáticos para la propia identidad del adolescente;



pero quizá aún más para sus relaciones con los otros y en particular con los adultos.

El adolescente tiene la tarea de integrar todos los papeles o roles que aprendió durante la infancia, en una sola identidad congruente, ha de aceptar que los nuevos cambios corporales y sentimientos libidinales son parte de sí mismo. La madurez empieza cuando la identidad ha sido establecida y ha surgido un individuo integrado.

El proceso de la formación de la identidad puede ser relativamente sencillo o complejo, breve o prolongado, satisfactorio o doloroso y puede constituir un éxito o fracaso dependiendo de la situación en general que viva el adolescente. La identidad no se consolida completamente en esta etapa, necesita más tiempo para integrar los rápidos cambios físicos y psicológicos que experimentan; desarrollar gradualmente una filosofía de la vida, un concepto del mundo, creencias y patrones morales; interiorización de una imagen de sí mismo sólida y fuerte (Calvo y Soria, 2003).

Es común que el adolescente pase de un estado emocional a otro en corto tiempo e incluso presente cambios de personalidad muy drásticos, generalmente se vuelven retraídos y renuentes a aceptar las normas y quieren tener más independencia para tomar decisiones sobre su vida, por tanto entrar al mundo de los adultos significa la pérdida de su condición de niño lo que le produce temor y por ello se presentan conductas contradictorias y comúnmente fricciones con el medio familiar y social; ambivalencia entre el impulso al desprendimiento y la tendencia a permanecer ligado.

A pesar de demandar libertad, si es excesiva le produce sentimientos de abandono. Si se asume precozmente la independencia total y su rol



UNAM



IZTACALA

genital, sentirá la amenaza eminente de perder la dependencia infantil lo que dificultará la labor del duelo que requiere permanentes ensayos de pérdida y recuperación de la etapa infantil y adulta, así mismo sufre crisis de susceptibilidad y de celos, exige y necesita vigilancia y dependencia; busca refugio en la fantasía, en el mundo interno.

La calidad del proceso de maduración y crecimiento de los primeros años, la estabilidad en los afectos, el monto de gratificaciones y frustraciones y la gradual adaptación a las exigencias ambientales van a marcar la intensidad y gravedad de estos conflictos.

1.2.2 Lenguaje, emociones y aprendizaje

La tradición cultural, en la cual nos hemos formado, ha considerado al lenguaje como un código de símbolos y signos y como un instrumento que nos permite " describir " lo que percibimos (el mundo exterior) o " expresar " lo que pensamos y sentimos (nuestro mundo interior). Esta concepción le asigna al lenguaje una capacidad " pasiva o descriptiva ", por lo tanto, se supone nos permite hablar sobre las cosas y la realidad, por ende, ante sede al lenguaje, el cual se limita a " dar cuenta " de ella.

Podríamos aceptar que esto es así, porque efectivamente ocurre cotidianamente, desde que comenzamos a articular nuestras primeras palabras y a designar los objetos y las personas que nos interesaban en primera instancia por sus nombres; no obstante es insuficiente dado que el lenguaje, no sólo describe la realidad, sino que "crea realidades". Ya no se trata entonces de que el lenguaje habla "sobre" las cosas, sino que hace que "sucedan cosas".



Austin (1972), fue el primero en destacar esta cualidad activa del lenguaje; empleando sus propias palabras: la naturaleza "ejecutante" del lenguaje, se dio cuenta de que aún, cuando describimos, estamos "haciendo una descripción", en consecuencia estamos "actuando". Cuando decimos a alguien, por ejemplo : "te felicito", no sólo lo estamos diciendo, sino que lo estamos ejecutando mediante el sentimiento positivo del reconocimiento, el componente cognitivo del pensamiento y el conductual al articular las palabras y la emisión del sonido, de tal manera que las consecuencias del lenguaje se manifiestan en acciones y estas acciones son originadas por el segundo constituyente primario del ser humano, "las emociones", de tal forma que el lenguaje tiene las consecuencias analizadas y estas inciden en cambios emocionales, entonces existe una coherencia entre lenguaje, emociones y aprendizaje.

Para Austin en el lenguaje cotidiano, expresamos nuestras emociones dentro de una escala positivo-negativo y en magnitudes variables, como "me siento bien", "me siento muy bien", "me siento extraordinariamente bien" (intensidades o grados del polo positivo) o "me siento mal", "me siento muy mal", "me siento extraordinariamente mal" (intensidades o grados del polo negativo).

Según sea la situación que provoca la emoción, escogemos unas palabras u otras como 'amor', 'amistad', 'temor', 'incertidumbre', 'respeto', etc., que, además, señala su signo (positivo o negativo). Y según sea la intensidad de la emoción escogemos palabras como 'nada', 'poco', 'bastante', 'muy', etc. y así, componemos la descripción de una emoción. Decimos, por ejemplo, "me siento muy comprendido" (positiva) o "me siento un poco defraudado" (negativa).



1.2.3 Memoria y emociones

Nuestro mecanismo de codificación y de recuperación de la información no es indiferente a estímulos con carga emocional, si la carga emocional es muy extrema la memoria se distorsiona, lo que genera un efecto de represión, el cual sirve para protegernos de revivir la escena dolorosa, comúnmente denominado amnesia; así mismo cualquier información que haya sido experimentada en un determinado estado de ánimo se recupera con mayor facilidad si se restaura ese estado de ánimo, independiente de la valencia del dato, tal y como lo efectuaba Bower (1981) quién hipnotizaba a sus pacientes para inducir estados de ánimo y lograr el recuperar la información deseada.

Para Bower (Op cit.) la emoción actúa como un contexto asociado ya que connota y da sentido a la experiencia, planteando dos factores inmersos en este proceso:

- **Dependencia de la Emoción:** El estado de ánimo en la codificación es clave en la recuperación.
- **Congruencia de la Emoción:** Al ser congruente el estado de ánimo con la valencia del acontecimiento se recuerda con mayor facilidad.

Y añade que las emociones son entendidas como claves contextuales, se procesan durante la codificación y guían la recuperación.

Diferentes tipos de contextos:

a) EXTERNOS

- Relacionados con el ambiente.
- Altera el procesamiento de las características



UNAM



IZTACALA

- Perceptibles de los eventos.

b) INTERNOS

- Dentro de los que están las emociones.
- Alteran el significado de las cosas, se refieren al valor connotativo de los eventos.

A este respecto, diversos autores han planteado diversos modelos explicativos de cómo la valencia emocional puede afectar la memoria siendo los más importantes los siguientes:

Bower y sus Redes Asociativas:

Cada emoción tiene un nodo que agrupa otros aspectos de esa emoción conectados por punteros asociativos. Los nodos pueden ser activados por muchos estímulos y cuando son activados, la excitación se propaga a las estructuras de memoria conectadas.

Beck y los Esquemas:

La información con un determinado estado de ánimo tiene un esquema consistente con ese estado para organizar, codificar y recuperar información.

Cognitivistas y la Asignación de Recursos:

Existe una capacidad limitada de recursos atencionales que pueden ser asignados a una tarea concreta en un momento dado, los estados emocionales pueden afectar la cantidad de atención asignada a una tarea, la depresión y tristeza consumen grandes recursos atencionales y por ello limitan la capacidad para realizar otras actividades cognitivas.



1.2.4 Emociones y percepción

Los organismos vivos disponen de mecanismos perceptivos que les permiten reconocer aquellos estímulos que son significativos para su supervivencia: para obtener comida, para protegerse de un ataque, etc., pero la percepción cubre sólo una parte del problema. La percepción tiene como objeto reconocer los estímulos, saber que son.

Esto no es suficiente para un ser vivo. Además, necesita saber si esto que ha percibido (que ya ha reconocido) le es útil y favorable para su supervivencia o no. ¿Qué mecanismos tienen los seres vivos para determinar si lo que han percibido es favorable para su supervivencia o no?

Por ejemplo, cuando entramos en una reunión, lo primero que hacemos es reconocer (percibir) a las personas que están en la sala y casi simultáneamente, empezamos a experimentar nuevas emociones relacionadas con la nueva situación. Si lo que sentimos es positivo y agradable significa que nuestro mecanismo emocional valora que la situación, lo que allí ocurre, es favorable para nuestra supervivencia (negocios, afecto, conocimientos, etc.), por el contrario, si nos sentimos mal, inquietos, forzados, etc., significa que nuestro mecanismo emocional cree que la situación puede perjudicarnos.

Esta valoración emocional se realiza mediante mecanismos físico-químicos muy diversos dependiendo de la complejidad del organismo. Un organismo unicelular posee mecanismos simples para evaluar si una situación o estímulo le es favorable o desfavorable, mientras que un mamífero, por ejemplo, posee mecanismos emocionales mucho más complejos, en los que su sistema nervioso juega el papel fundamental.



1.3. Enfoque de análisis de las emociones

Se percibe en general, pero no estrictamente a la emoción como una expresión física normalmente involuntaria de un sentimiento o percepción de los elementos y relaciones de la realidad o la imaginación. Las *emociones* son materia de estudio de la psicología, las neurociencias, y más recientemente la inteligencia artificial. Las emociones son procesos cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente humana (toma de decisiones, memoria, atención, etc.) y de los animales, agresión, afecto, tristeza. (González, Barrull, Pons y Marteles, 1998)

Wukmir (1967), menciona que en cada instante experimentamos algún tipo de emoción o sentimiento y que nuestro estado emocional varía a lo largo del día en función de lo que nos ocurre y de los estímulos que percibimos, y que no siempre tenemos conciencia de ello, es decir, que sepamos y podamos expresar con claridad que emoción experimentamos en un momento dado.

Las emociones son experiencias muy complejas y para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar. Sin embargo, el vocabulario usual para describir las emociones es mucho más reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas.



UNAM



IZTACALA

Emociones positivas		Emociones negativas	
Me siento ...	Siento ...	Me siento ...	Siento ...
<i>Bien</i>	<i>Bienestar</i>	<i>Mal</i>	<i>Malestar</i>
<i>Feliz</i>	<i>Felicidad</i>	<i>Desgraciado</i>	<i>Desgracia</i>
<i>Sano</i>	<i>Salud</i>	<i>Enfermo</i>	<i>Enfermedad</i>
<i>Alegre</i>	<i>Alegría</i>	<i>Triste</i>	<i>Tristeza</i>
<i>Fuerte</i>	<i>Fortaleza</i>	<i>Débil</i>	<i>Debilidad</i>
<i>Acompañado</i>	<i>Compañía</i>	<i>Solo</i>	<i>Soledad</i>

Tabla 1. Tipos de emociones

La complejidad con la que podemos expresar nuestras emociones nos hace pensar que la emoción es un proceso multifactorial o multidimensional. Uno siempre tiene la impresión de que le faltan palabras para describir con precisión sus emociones.

Pero debajo de esta complejidad subyace un factor común a todas las emociones: cada emoción expresa una cantidad o magnitud en una escala positivo-negativo. Así, experimentamos emociones **positivas** y **negativas** en grados variables y de intensidad diversa. Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida a lo largo de un continuo, que puede tomar valores positivos o negativos.

En consecuencia, podemos reconocer en toda emoción dos componentes bien diferenciados. Por un lado, un componente cualitativo que se expresa mediante la palabra que utilizamos para describir la emoción (amor, amistad, temor, inseguridad, etc.) y que determina su signo positivo o negativo, y Por otro lado, toda emoción posee un componente



cuantitativo que se expresa mediante palabras de magnitud (poco, bastante, mucho, gran, algo, etc.), tanto para las emociones positivas como negativas. El cuadro siguiente trata de reflejar estos dos componentes de toda emoción.

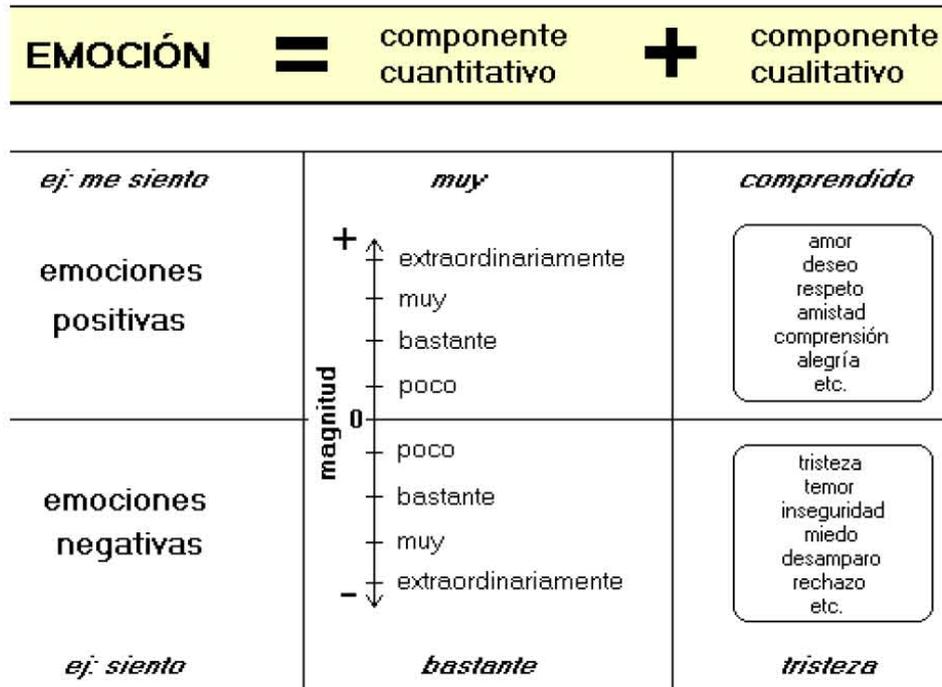


Figura 1. Componentes de la emoción.

1.3.1 Emoción como valoración o medida de la probabilidad de supervivencia

Al determinar a qué se refiere este componente cuantitativo (magnitud positiva o negativa) que contiene toda emoción. ¿Que es lo que mide cada una de nuestras emociones? ¿Qué significa 'positivo' y 'negativo' en nuestras emociones?

A menudo se habla del control emocional o de controlar las emociones como una habilidad necesaria para el buen desarrollo de nuestras relaciones sociales. En este caso, controlar las emociones significa



que uno sea capaz de no mostrar las emociones que está experimentando. Es decir, no tenemos control sobre la emoción misma sino sobre su manifestación externa.

En definitiva, podemos decir que, por medio de la emoción, un organismo sabe, consciente o inconscientemente, si una situación es más o menos favorable para su supervivencia. La emoción es el mecanismo fundamental que poseen todos los seres vivos para orientarse en su lucha por la supervivencia.

Ahora bien, todo organismo puede equivocarse en su valoración emocional. Todo proceso de medida puede ser erróneo en grados variables. Los mecanismos emocionales, al igual que los perceptivos, son limitados y están sometidos a múltiples incidencias, tanto internas como externas, que disminuyen su eficacia. En consecuencia, la emoción experimentada puede no corresponder a la realidad de la situación y producir graves perjuicios al organismo. Es decir, una situación puede ser valorada positivamente (experimentar una emoción positiva), aunque, en realidad, sea muy perjudicial para el organismo.

Un ejemplo típico es el efecto droga. La droga es un estímulo capaz de engañar al sistema emocional produciendo emociones positivas, es decir, hacer que el organismo valore dicho estímulo como positivo para su supervivencia, cuando, en realidad es todo lo contrario. De hecho, en la vida de los seres vivos, los errores emocionales son frecuentes. Nuestra experiencia subjetiva nos enseña que muchas emociones experimentadas son incorrectas y que sólo mediante un gran esfuerzo de introspección puede desentrañarse el tipo de emoción que corresponde con nuestra realidad. Saber lo que sentimos verdaderamente es algo difícil de lograr. Esto no tendría mayores consecuencias si no fuese porque la emoción



determina directamente todo nuestro comportamiento y el error nos sitúa en una posición de riesgo.

En resumen, Wukmir (1967) planteó que siendo la vida y la supervivencia lo positivo para un ser vivo, la emoción es el resultado de una medida (o valoración) subjetiva de la posibilidad o **probabilidad de supervivencia** del organismo en una situación dada o frente a unos estímulos determinados. La emoción informa al organismo acerca de la favorabilidad de cada situación. Diríamos, pues, que la emoción se comporta como una variable de estado intensiva (el valor total es igual al promedio de las partes). A cada estado de nuestro organismo le corresponde una emoción, que es más positiva cuando se trata de un estado más saludable, más orientado hacia la vida (orexis) y es más negativa cuando nuestro estado se acerca más a la enfermedad y la muerte (anorexis). Pero, como todo proceso de medida, las emociones están sujetas a errores que acaban perjudicando al organismo.

1.4. Aspectos Biológicos y fisiológicos

Una emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influidos por la experiencia. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

William James y Carls Lange (1989) formularon las primeras teorías acerca de las emociones, donde acordaban que los estímulos provocan



cambios fisiológicos en nuestro cuerpo y las emociones son resultados de ellos, en contra parte Cannon-Board (1977), propuso que las emociones y las respuestas corporales ocurren simultáneamente, no una después de la otra. Esto señala un aspecto muy importante: lo que ve (escucha o en todo caso percibe) desempeña un papel importante en la determinación de la experiencia emocional que tiene.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación y como la representamos físicamente.

Las emociones poseen unos componentes conductuales particulares, que son la manera en que éstas se muestran externamente. Son en cierta medida controlables, basados en el aprendizaje familiar y cultural de cada grupo:

- Expresiones faciales.
- Acciones y gestos.
- Distancia entre personas.
- Componentes no lingüísticos de la expresión verbal (comunicación no verbal).

Otros componentes de las emociones son fisiológicos e involuntarios, iguales para todos:

- Temblor
- Sonrojarse
- Sudoración



- Respiración agitada
- Dilatación pupilar
- Aumento del ritmo cardíaco

Estos componentes son los que están en la base del polígrafo o del "detector de mentiras". Se supone que cuando una persona miente siente o no puede controlar sus cambios fisiológicos, aunque hay personas que con entrenamiento sí pueden llegar a controlarlo.

1.4.1 Expresiones faciales

Los humanos tenemos 42 músculos diferentes en la cara. Dependiendo de cómo los movemos expresamos unas determinadas emociones u otras. Hay sonrisas diferentes, que expresan diferentes grados de alegrías. Esto nos ayuda a expresar lo que sentimos, que en numerosas ocasiones nos es difícil explicar con palabras. Es otra manera de comunicarnos socialmente y de sentirnos integrados en un grupo social, tomando en cuenta que el hombre es el *animal social* por excelencia.

Las diferentes expresiones faciales son internacionales, dentro de diferentes culturas hay un lenguaje similar. Podemos observar como en los niños ciegos o sordos cuando experimentan las emociones lo demuestran de forma muy parecida a las demás personas, tienen la misma expresión facial. Posiblemente existan unas bases genéticas, hereditarias, ya que un niño que no ve no puede imitar las expresiones faciales de los demás. Aunque las expresiones también varían un poco en función de la cultura, el sexo, el país de origen etc. Las mujeres tienen más sensibilidad para captar mejor las expresiones faciales o las señales emotivas y esta sensibilidad aumenta con la edad. Otro ejemplo son los rostros de los orientales, especialmente los japoneses, son bastante inexpresivos, pero es de cara a los demás, porque a nivel íntimo expresan mejor sus emociones.



Las expresiones faciales también afectan a la persona que nos está mirando alterando su conducta. Si observamos a alguien que llora nosotros nos ponemos tristes o serios e incluso podemos llegar a llorar como esa persona. Por otro lado, se suelen identificar bastante bien la ira, la alegría y la tristeza de las personas que observamos. Pero se identifican peor el miedo, la sorpresa y la aversión.

¿Qué es lo que nos produce el miedo a nivel fisiológico?

Cuando nos encontramos ante un estímulo que nos provoca miedo o temor, nuestro cuerpo reacciona activándose, de manera que estemos a punto para cualquier reacción de lucha o huida que sea preciso a fin de protegernos, ya que nuestro impulso más básico es el de la supervivencia.

La activación se produce de la siguiente manera:

- El lóbulo frontal de la corteza cerebral por la acción del hipotálamo activa la glándula suprarrenal.
- La glándula suprarrenal descarga adrenalina.
- Las pupilas se dilatan
- El tórax se ensancha
- El corazón se dilata, aumenta la provisión de sangre.
- Se produce un aumento de la tensión arterial.
- Los músculos se contraen.
- El hígado libera glucosa, el combustible de los músculos.
- La piel palidece.
- Los bronquios se dilatan para aumentar el volumen de oxígeno.
- En casos extremos la vejiga urinaria se vaciará.

De la Fuente (1985) describe como puede afectarse el apetito, la digestión o la eliminación debido a las preocupaciones, la cólera, el miedo o



la tristeza. Se desprende que una de las condiciones por las cuales se consulta con mayor frecuencia al médico y uno de los padecimientos más rebeldes a la terapéutica es la “colitis nerviosa” o “colon irritable”, que no es sino la expresión intestinal de un estado persistente de ansiedad, dependiente de condiciones caracterológicas y relacionados con problemas habituales de la vida.

Desde muy tempranas épocas en que nació la medicina psicosomática al sistema digestivo se le atribuyó ser un gran receptor de los estados emocionales del individuo.

El caso de Tom es paradigmático. Resultado de un conjunto de observaciones de Harold Wolf (en Rosenzweig & Leiman, 1992) debido a un daño en el esófago de Tom que no le permitía alimentarse normalmente; y por un orificio que alcanzaba el estómago a través de la pared abdominal se le introducía un tubo permitía introducir fluidos nutritivos. Esto a su vez, permitía observar sus actividades y durante algún tiempo los investigadores comprobaron la relación que había entre los estados emocionales de Tom y la motilidad de la mucosa gástrica (De la Fuente, 1985). Se observaron y registraron los cambios a lo largo del tiempo. Durante las ocasiones que Tom sufría estados de enojo y resentimiento, la mucosa enrojecía intensamente. Al mismo tiempo se observaba un aumento en la secreción de ácido clorhídrico. Disminuía el umbral de dolor y la mucosa era exageradamente frágil, que aún la simple presión hacía aparecer pequeñas manchas de sangre. Cuando Tom sentía miedo o desaliento, la mucosa del estómago se tornaba pálida, delgada y seca. La secreción disminuía y también la actividad muscular.

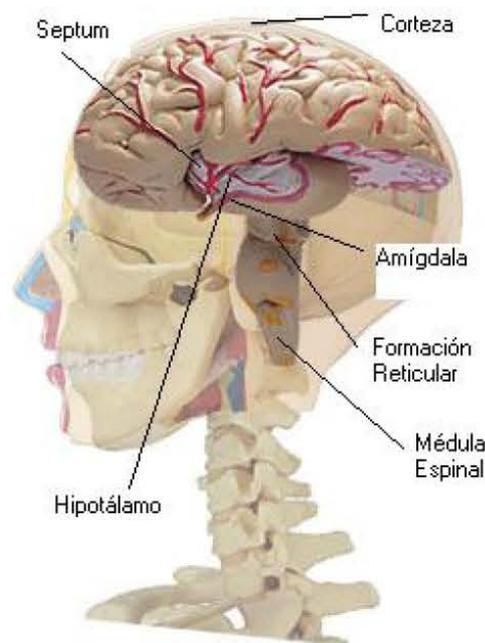
A partir de estas investigaciones se ha demostrado sin lugar a dudas que los estados de tensión emocional se acompañan de cambios en la actividad



y estado del estómago que lo hacen más susceptible a la ulceración. Con relación a los intestinos –como parte del mismo sistema- el cambio es de motilidad y secreción de moco. Esto apoya en las investigaciones con relación al estrés y la respuesta del sistema autónomo ante una circunstancia que genere fuerte tensión -caer en paracaídas desde un avión- apoyados desde el marco de la psicobiología.

1.4.2 Nivel Fisiológico y biológico

El componente fisiológico de las emociones son los cambios que se desarrollan en el sistema nervioso central y que están relacionados con la presencia de determinados estados emocionales. Son tres los subsistemas fisiológicos que según Davidoff (1980) están relacionados con las emociones, el Sistema Nervioso Central, el Sistema Límbico y el Sistema Nervioso Autónomo. Durante los procesos emocionales se consideran particularmente activos a los siguientes centros del Sistema Nervioso Central:



Corteza Cerebral

La corteza cerebral forma parte del Sistema Nervioso Central. Davidoff (1980) y Sloman (1981) coinciden en que la corteza cerebral activa, regula e integra las reacciones relacionadas con la emociones. De acuerdo a la Arquitectura Computacional de la Mente de Sloman, se requiere de un proceso central administrativo dedicado a las decisiones referentes a intenciones, selección de planes y resolución de conflictos. Sloman menciona que las decisiones de un sistema inteligente no se pueden tomar de manera independiente, de ahí que los procesos desarrollados por la mente que impliquen logros conflictivos necesitan ser resueltos a un mayor nivel de abstracción. Cabe mencionar dicho autor considera los procesos emocionales como la base estructural de la mente de los sistemas inteligentes, originando los cuestionamientos: *¿Se puede describir el funcionamiento de la mente etapa por etapa? ¿Que tan compleja o completa podría ser esa descripción? ¿Son los procesos de la inteligencia humana consecuencias lógicas de millones de años de adaptación al entorno? ¿Son la mente y las emociones humanas accidentes estadísticos en una infinita combinación de arreglos de células nerviosas que logró sobrevivir a millones de años de evolución?*

Hipotálamo

El hipotálamo forma parte del Sistema Límbico. Este se dedica a la activación del Sistema Nervioso Simpático. Este centro está relacionado con emociones como el temor, el enojo además de participar como activador de la actividad sexual y la sed. *¿Puede ser una persona entrenada para no reaccionar fisiológicamente a las emociones? ¿Son las emociones mecanismos de comunicación primitivos anteriores a los lenguajes simbólicos? ¿O son mecanismos más sofisticados y evolutivamente más recientes?*



UNAM



IZTACALA

Amígdala

La amígdala está relacionada con las sensaciones de ira, placer, dolor y temor; la extirpación de la amígdala causa complejos cambios en la conducta.

Formación Reticular

Al igual que la corteza forma parte del Sistema Nervioso Central. Davidoff (1980) explica la operación de la Formación Reticular como un proceso de filtrado e interpretación básica de la información percibida por el individuo. De acuerdo a esto se explica que los procesos de percepción que puedan contener datos o información que potencialmente sea capaz de generar emociones deben filtrarse por este sistema.

Sloman (1981) añade que para los individuos inteligentes los obstáculos, oportunidades, enemigos y amigos no siempre pueden ser reconocidos por la mente del individuo en base a patrones físicos simples, de manera que se requiere el uso de una descripción estructural de ellos para reconocerlos, lo que supone que la formación reticular procesa los patrones físicos para reconocer estructuras cognitivas que no son perceptibles directamente por las sensaciones, por lo cual los individuos que muestran una mejor habilidad de percibir situaciones o estructuras complejas de interacción social o humana desarrollan una mayor actividad o crecimiento en la formación reticular.

En torno a la función de la formación reticular en los procesos mentales emotivos debe indicarse la dificultad que hay en describir los procesos de inteligencia y la construcción mental de estructuras lógicas como causa o como consecuencia de los estados emocionales, la aproximación más precisa en ese sentido la da Piaget (1981) al describir las



conductas emocionales representadas por los niños como consecuencia de los procesos de percepción, aprendizaje y comprensión a diferentes edades. De ser así las disfunciones en la formación reticular en los niños a causa de alguna enfermedad debe tener consecuencias notables en su habilidad de adaptarse a diferentes métodos de aprendizaje y dicho comportamiento puede revelarse como estados emocionales inusuales en ciertas actividades relacionadas con la cognición.

Kemper (1990) explica que el sistema reticular puede estar relacionado mediante una cierta región con los procesos la transformación de motivación en acción o comportamiento. Además agrega que por su ubicación, pudiera cumplir con las funciones de integrador límbico-motor, a su vez Giménez Amaya (1992) menciona que en efecto las afecciones en determinadas regiones de la formación reticular pueden estar relacionadas con alteraciones en los procesos afectivos y de ahí con las habilidades de aprendizaje de los individuos, añadiendo que existe una relación del sistema reticular con enfermedades como la esquizofrenia y las alucinaciones.

"...En la esquizofrenia, trastorno caracterizado por síntomas psicóticos así como por alteraciones de atención y cognitivas, apatía y déficit emocional, se ha estudiado también la posible participación del PPTg. En cerebros de pacientes con esta enfermedad se ha encontrado un aumento en el número de neuronas en este núcleo lo que indica que una de las posibles causas de la esquizofrenia podría ser una alteración del desarrollo prenatal. Estos hallazgos sugieren además una participación de la formación reticular del tronco del encéfalo en la patofisiología de la esquizofrenia y pueden explicar algunos de los síntomas que aparecen en ocasiones, como son las alteraciones de la marcha y del ciclo vigilia-sueño y, quizás, las alucinaciones."



UNAM



IZTACALA

Médula Espinal

De acuerdo a Wolf referido por Davidoff (1980) todas las emociones están relacionadas con determinadas Respuestas Fisiológicas a las Emociones. Wolff en base a sus experimentos demostró que las paredes estomacales reaccionaban a los estados emocionales cambiando su flujo sanguíneo, las contracciones peristálticas y las secreciones de ácido clorhídrico. Davidoff (Op. Cit.) añade que la relación entre las emociones y la frecuencia cardiaca, conductividad eléctrica de la piel (relacionada con la transpiración), tensión muscular, temperatura de rostro y manos y frecuencia respiratoria. También encontró que las reacciones emocionales al peligro provocaban reacciones similares a la acción de la adrenalina, de igual forma encontró que los actos insultantes provocan reacciones musculares, cardiacas y respiratorias similares a la acción de la adrenalina y noradrenalina.

Schowartz en Davidoff (op. Cit.) asegura que algunas reacciones emocionales provocan cambios de tensión muscular facial imperceptibles a simple vista pero medibles instrumentalmente. Según lo anterior es posible que las reacciones emocionales estén relacionadas con cambios fisiológicos necesarios para que el individuo haga frente a la situación o bien para la transmisión de mensajes o señales de respuesta a otros individuos, aunque muchos de estos cambios quizás sean perceptibles solo de forma inconsciente por otros individuos.

1.4.3 Reacciones psicósomáticas

Las reacciones que se incluyen bajo el título de trastornos psicofisiológicos viscerales y del sistema nervioso autónomo comprenden los padecimientos que con más frecuencia se denominan "trastornos psicósomáticos", todo esto debido a que las emociones van siempre



acompañadas de reacciones somáticas (hacerlos cuerpo), dichas reacciones que presenta el organismo suelen variar en forma e intensidad, pero las más importantes son:

- Las alteraciones en la circulación.
- Los cambios respiratorios.
- Las secreciones glandulares.

Las enfermedades psicosomáticas más frecuentes son aquellas que están vinculadas con el aparato respiratorio, la piel, el aparato gastrointestinal, el genitourinario y el cardiocirculatorio. El asma bronquial, las disneas psicógenas, las dermatitis atópicas, la alopecia areata, las dishidrosis, el colon irritable, la úlcera gastroduodenal, la constipación pertinaz, la disuria, la estranguria, la frigidez, la impotencia sexual, las taquicardias paroxísticas, las lipotimias, son las afecciones que se suelen ver con más frecuencia, ligadas con aspectos psicológicos.

La angustia produce trastornos que se expresan de manera predominantemente fisiológica y no simbólica.

Como el afecto se expresa a través de las vísceras, su sentimiento o su parte subjetiva se reprime y en consecuencia se previene la posibilidad de que se vuelva consciente. Su expresión no está bajo el control absoluto de la voluntad ni de la percepción.

Del área de los trastornos psicosomáticos quedan excluidas, las fallas en: las funciones del sistema nervioso central que sirven al individuo relacionarse con el exterior, las actividades preceptúan y conativas, los sistemas comunicativos, la orientación en espacio y el tiempo, y la capacidad del hombre para organizar e integrar la información que le proporcione el mundo exterior.



1.4.4 El stress psicológico y el funcionamiento de los órganos

La tristeza, el desaliento y los auto reproches producían palidez prolongada de la mucosa e hiposecreción, la angustia producía hipermotilidad, los sentimientos agresivos, incluyendo el resentimiento y la hostilidad producían un gran aumento en la secreción y en la vascularidad y un aumento discreto en la motilidad.

De acuerdo con lo que las observaciones clínicas y de laboratorio muestran en la actualidad, las experiencias que despiertan una emoción de gran de gran intensidad, ya sea porque son súbitas o inesperadas o porque ocurren de manera variable o prolongada, tienen el potencial de establecer patrones que desorganizan el funcionamiento orgánico.

1.4.5 Procesos de origen de las reacciones y tipo de los síntomas

Las respuestas psicofisiológicas pueden interpretarse como la perpetuación inapropiada de las reacciones orgánicas que han servido para adaptarse a, o protegerse de algún stress en la experiencia de la vida humana.

El síntoma psicósomático representa la concomitante fisiológica de un estado emocional. Los psicoanalistas han postulado que los síntomas representan regresiones fisiológicas, en la misma forma en que los síntomas psicológicos a menudo expresan la reaparición de formas infantiles de conducta, como una tentativa para resolver un conflicto.

Algunos psiquiatras opinan que los factores psicológicos no son los que determinan cuál sistema orgánico se afectará por las influencias que actúan emocionalmente, sino más bien existe una tendencia hereditaria a responder somáticamente ante el stress y ante el conflicto, en una forma característica para cada individuo.



1.4.6 Tipos de reacciones psicofisiológicas

Según la experiencia clínica muestra que a veces un individuo puede tener, en forma sucesiva o simultánea, trastornos que afectan a varios sistemas orgánicos. Con el objeto de clasificar estas fallas, se separarán según el sistema en el que aparecen.

Sistema cardiovascular

Se ha demostrado que el stress que provoca angustia tiende a aumentar la frecuencia de los latidos cardíacos, el gasto cardíaco, y la presión sanguínea, así como a provocar cambios en el ritmo y en el electrocardiograma. Estos desarreglos funcionales pueden volverse el foco neurótico.

Hipertensión

La hipertensión vascular no es, desde luego una enfermedad específica, sino más bien una reacción sistemática que puede ser inducida por muchas causas. Los casos en los que el psiquiatra se interesa primariamente son aquellos en los que un factor principal es la tensión emocional, que actúa a través del sistema nervioso vegetativo y provoca vasoconstricción.

La personalidad de un paciente hipertenso muestra serenidad y afabilidad aparente, pero encubre actitudes conflictivas de predisposición a la hostilidad agresiva que debe reprimirse a fin de mantener fuertes ligas de dependencia, especialmente hacia personas que ocupan puestos de autoridad.



Migrañas

Este síndrome consiste en un mal funcionamiento neurovascular con muchas facetas, con otros síntomas somáticos que también se acompañan de alteraciones en el estado de ánimo, en individuos con una personalidad perfeccionista y de gran empuje, del tipo ejecutivo cuyas metas son siempre ambiciosas, los síntomas suelen ser cambios en el estado de ánimo, asociados a un aumento en la variabilidad del estado contráctil de los vasos sanguíneos, especialmente en la cabeza.

También aparecen enrojecimientos o lagrimeo del ojo afectado, edema de la mucosa nasal, y contracción dolorosa de la musculatura del cuerpo, hay náuseas, vómitos, retención de líquidos y diversos fenómenos de otros tipos, que se asocian a la migraña.

Aparato gastrointestinal

Los síntomas de trastornos gastrointestinales son múltiples, ya que se extienden, desde los que se localizan en la cavidad bucal y que el dentista observa con mayor frecuencia, hasta la gran variedad de expresiones de mal funcionamiento en el estómago, el intestino delgado y intestino grueso, y en los principales órganos secretores que se relacionan con la digestión.

Los síntomas más frecuentes son: anorexia, náusea, indigestión nerviosa, incomodidad por gases, vómito, eructos, dolor epigástrico, diarrea y constipación.

La obesidad

Se ha interpretado en gran parte como un aumento en el impulso coercitivo que lleva el individuo a comer. Se ha tratado de elucidar el origen de tal impulso patológico, tanto por medio de impulsos fisiológicos como por



medio de estudios psicológicos, donde se muestra que el desarrollo de la obesidad suele ocurrir en un marco familiar en el que los padres compensan las propias frustraciones y desengaños de su vida a través de su devoción hacia el niño.

Al pasar el tiempo, la imagen del cuerpo obeso llega a tener un gran significado emocional para el paciente, ya que suele representar el deseo poderoso y en la vida real proporciona satisfacción.

Artritis reumatoide

La artritis reumatoide proviene de períodos de stress emocional. Este paciente es un individuo emocionalmente tranquilo, que rara vez expresa abiertamente sus sentimientos y que parece tener satisfacciones sirviendo a los demás.

Sistema respiratorio

La conducta emocional afecta al sistema respiratorio tanto en su expresión como en su acción. El llanto y la risa, los gritos o el habla, implican cambios en la acción respiratoria; la respiración excesiva o lo opuesto son repuestas típicas durante períodos contrastantes de acción o descanso, siendo los casos más comunes el síndrome de hiperventilación, el asma, etc.

1.5. Aspectos Psicosociales y de contexto

1.5.1 Aspectos sociales de las emociones

Las emociones van acompañadas de diversas expresiones del cuerpo, existen una serie de reacciones emocionales que pueden ser llamadas sociales, porque en la producción de las mismas intervienen personas o situaciones sociales. Estas emociones sociales son:



- Cólera: se produce por la frustración de no obtener lo que necesitamos o deseamos.
- Temor: se produce como reacción ante la llegada rápida, intensa e inesperada de una situación que perturba nuestra costumbre.
- Emociones agradables: existen una serie de emociones sociales que tienen el carácter de ser agradables y liberadoras de tensión y excitación en las personas. Estas son: gozo, júbilo, amor y risa.

Mischel (1973) hizo un experimento con niños de 4 años: les daba un caramelo y les decía que tenía que irse un momento, pero que debían esperar a que él volviera antes de comérselo, si lo hacían así él les daría otro caramelo como premio. El tiempo que permanecía fuera era tan sólo de 3 minutos. Había niños que no esperaban y se comían el caramelo. Posteriormente hizo un seguimiento de los niños y observó que los que no se habían comido el caramelo, eran más resistentes a la presión, más autónomos, más responsables, más queridos por sus compañeros y mejor adaptados en el medio escolar que los otros, por lo que plantea que todas las personas nacemos con unas características especiales y diferentes, pero muchas veces la manera que tenemos de comportarnos o de enfrentarnos a los retos de la vida son aprendidos.

Desde pequeños podemos ver como para un niño no está tan bien visto llorar y expresar sus emociones como en una niña, además a los varones se les exige ser más valientes, seguros de sí mismos.

También podemos observar como, según las culturas, las mujeres son menos valoradas, tanto en el ámbito personal como en el laboral, lo cual es el origen de opresiones y malos tratos. Todo esto lo adquirimos sin darnos cuenta ya desde el momento en que venimos al mundo: nos comportamos como nos han "enseñado" a comportarnos. Quererse a uno mismo, ser más generoso con los demás, aceptar los fracasos, no todo depende de lo que



hemos heredado, por lo que hemos de ser capaces de seguir aprendiendo y mejorando nuestras actitudes día a día, aprender a ser más *inteligentes emocionalmente*, en definitiva a ser más felices.

Los estados emocionales, es decir, los sentimientos dependen tanto de la actividad fisiológica, como del estado cognitivo del sujeto ante tal activación.

Damasio (2003) ha explorado el papel de las emociones en la toma de decisiones morales, específicamente en una comparativa entre personas sanas quienes se rehúsan dañar a una persona para salvar a muchas vs personas con daños en el córtex prefrontal ventromedial (CPVM).

En este demuestra que el CPVM es el responsable de emociones sociales como el orgullo, la vergüenza, la culpa, etc., y que conecta otras regiones del cerebro que son responsables de los signos fisiológicos de las emociones.

Y añade que al tomar una decisión determinada, dicha resolución podría afectar a posteriori nuestras emociones, además asegura que los humanos terminamos siendo criaturas morales en un momento dado, ya que las emociones, según Damasio (op. Cit.), podrían ser el andamio sobre el cual construimos una ética puesto que estas emociones sociales son consideradas en el proceso de toma de decisiones y están ubicadas en una región cerebral específica, por tanto, el sistema moral sería muy biológico, aunque hace hincapié en que cuando la toma de decisiones se complica y no es fácil elegir, entonces enganchamos el sistema emocional al proceso para facilitar la tarea.

Este postulado plantea cómo la sociedad determina lo moralmente bueno y lo falto de moral al afirmar que las personas pueden estar



UNAM



IZTACALA

motivadas a tomar la decisión moral adecuada basándose en sentimientos o emociones como lo es la compasión por los demás, a lo que Kant citado en Damasio (2003) difiere al argumentar que los juicios morales pueden verse corrompidos por las emociones.

1.5.2 Inteligencia emocional

De igual forma cabe resaltar que las emociones aportan importantes implicaciones en las relaciones sociales, sin dejar de contribuir a otros aspectos de la vida. Cada individuo 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.

La psicología admite la consideración de inteligencia porque es cuantificable: constituye 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.

Goleman (1996) explica que la Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por tanto, un buen manejo de los sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental, siendo estas las cualidades que configuran un carácter con una buena adaptación social.

La inteligencia emocional es, por tanto, un conjunto de talentos o capacidades organizadas 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 propias emociones y las de los demás.
- Capacidad para controlar las propias emociones.

Las últimas investigaciones han aportado pruebas convincentes de la inseparabilidad esencial de la emoción y el razonamiento: sin sentimientos, las decisiones que tomamos pueden no ser las que más nos convienen, aunque hayan sido tomadas por lógica. Cualquier noción que establezcamos separando el pensamiento y los sentimientos no es necesariamente más adaptativa y puede, en algunos casos, conducir a consecuencias desastrosas.

Características básicas y propias de la persona emocionalmente inteligente:

- Poseer suficiente grado de autoestima.
- Ser personas positivas
- Saber dar y recibir
- Empatía (entender los sentimientos de los otros)
- Reconocer los propios sentimientos
- Ser capaz de expresar los sentimientos positivos como los negativos
- Ser capaz también de controlar estos sentimientos
- Motivación, ilusión, interés
- Tener valores alternativos
- Superación de las dificultades y de las frustraciones
- Encontrar equilibrio entre exigencia y tolerancia.



1.6. Aspectos Psicológicos

1.6.1 Frustraciones y conflictos.

La frustración se produce cuando aparece una barrera o interferencia invencible en la consecución de una meta o motivación, donde viene implícita la participación de las emociones y la razón; la frustración y los conflictos son un quehacer ordinario de nuestras vidas. Ellos no sólo interactúan entre sí, sino que viene hacer una de las fuentes más importantes del comportamiento humano. Y de tal modo, que la manera como el individuo los resuelva, dependerá, en gran medida su salud mental (Erro, 2002).

En primer lugar, tenemos las frustraciones de origen externo, que pueden ser "físicas", como la imposibilidad de encender el carro antes de salir del trabajo, y "sociales", como la falta de dinero para llevar a una fiesta a una amiga, o las negativas de la misma a acompañarnos.

En segundo lugar, tenemos frustraciones de origen interno: que son, entre otras, la inadaptación emocional y la falta de tolerancia a las mismas. De este modo el logro y el fracaso, así como la dependencia e independencia, son las principales fuentes internas de frustración y de acción.

La repetición de la frustración tiende a desarrollar la distancia entre su causa y la reacción; y puede llegar el momento en que se ha perdido la noción del origen de la frustración originado por la incapacidad para mediar el proceso emotivo - resolutivo.

Con relación a los conflictos pueden considerarse de cuatro tipos.



- a. Cuando la elección debe ser hecha entre varias alternativas agradables, como la elección de carrera.
- b. Cuando la elección debe hacerse ante un solo camino, cuyo recorrido deseamos o no deseamos.
- c. Un tercer tipo de conflictos se da cuando se representan dos metas a elegir, pero una de ellas es desechada pero no todo.
- d. Existe un cuarto tipo de conflicto, que sucede cuando debe hacerse una elección entre dos cosas malas.

Si el conflicto es grave y prolongado puede acabar creando en nosotros no sólo una gran tensión, sino también puede quebrar o trastornar nuestra salud mental.

1.6.2 El control de las emociones

Las emociones en sus aspectos internos son difíciles de controlar, en cambio, en sus aspectos externos son más fáciles de lograr.

El mundo de las emociones ha sido considerado siempre conflictivo, porque crea dos tipos de problemas: el conflicto del predominio entre ellos y la discordancia de ellos y la razón.

Erro (2002) proporciona algunas recomendaciones a considerar en el dominio y control de las emociones:

- a. Mantener una apariencia tranquila ante los estímulos que nos provocan temor.
- b. Controlar el lenguaje, ya que el control de las palabras ayuda a disciplinar las emociones.
- c. Procurar ajustar los estímulos excitatorios de las emociones a las condiciones de tolerancia de nuestro organismo.
- d. Aclarar cada día nuestros pensamientos.



- e. Aprender a proyectar a nuestra mente a situaciones nuevas, comparando las mismas con otras experiencias.
- f. Hacer comparaciones con las diferentes situaciones.

1.6.3 Teoría oréctica

La teoría oréctica considera la función afectiva del organismo-persona como un modo general de todo lo vivo que le permite la orientación frente a las presiones y los riesgos del sobrevivir. Postula además que las expresiones del lenguaje común tales como emoción, sentimiento, afecto, etc., apuntan hacia el mismo fenómeno afectivo, que este surge en todos los sitios del organismo en los que se lleva a cabo una operación de la orientación vital, trátase de una célula o de muchas.

La extensión de lo afectivo, viene a ser muy general en todos los niveles del organismo. Pertenecen al fenómeno afectivo en primer lugar las grandes categorías emocionales, analizables también conscientemente por el hombre y para las cuales tanto el lenguaje común como el científico tradicional emplean los términos de *emoción* y *sentimiento*, tales como el amor, el odio, el miedo o la angustia, la ira, la paz, las emociones de lo bueno, de lo bello, de lo religioso, del éxito o de la frustración, etc.

La teoría oréctica reclama para lo afectivo también algunas categorías que hasta ahora se han atribuido al dominio de la razón, insistiendo en que, la comprensión y en general en toda valoración de situaciones vitales, de cosas y de personas, lo afectivo es lo que predomina y determina la orientación. Esto vale igualmente para la autovaloración que produce las conductas de orgullo o soberbia, de moderación y de humildad, la indiferencia, la duda, el aburrimiento, etc., de tal forma que intrínsecamente se manifiestan las *paraemociones tales como*: la atención, la curiosidad, la espera, la simpatía o antipatía, cuya característica es el estar acompañadas



de las emociones reactivas tales como: del tono afectivo-reactivo que representa la serie de nuestras sintonías y distonías (llamadas también "timias"), de nuestras alegrías y penas, del placer y del disgusto, con sus variaciones de sentirse uno libre u oprimido, inferior o inseguro, solitario o comprendido en la convivencia, acentuando así la indisoluble relación entre las emociones, la razón y la toma de decisiones en cuestiones tanto vitales del organismo como sociales o personales.



UNAM



IZTACALA

Análisis de las emociones.

Capítulo II.

Pobre aquel quien no tiene fe y no sabe por donde va su vida... pobre aquel que no tiene un sueño o una ilusión... pobre aquel que no conoce del amor, de la lealtad, el respeto, la armonía, la entrega y pasión... pobre de aquel que solo es rico en lo material pero carece de espíritu...

2.1 Relaciones interpersonales y medios de comunicación

2.1.1 Relaciones interpersonales

En una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil. Sin embargo, esta dimensión interpersonal es un factor común en los múltiples modelos de madurez psicológica propuestos por diferentes autores. Carpenter (1998), desde su modelo de Competencia Relacional, hace alusión a la sensibilidad emocional y la empatía; Smith (1999) destaca la importancia de la capacidad de relación estrecha con otros; Allport (1969) establece como criterios de madurez personal la relación emocional con otras personas, auto objetivación, conocimiento de sí mismo y sentido del humor, entre otros; y Heath (1983), desde una perspectiva dimensional evolutiva, hace referencia al alocentrismo como una de las características fundamentales (Zácares y Serra 1998).

La definición más simple, quizás también la más generalizada y común, es la de referirnos a las relaciones interpersonales como la interacción recíproca entre dos o más personas. En esta misma línea, podemos decir que las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Estas relaciones son esenciales en el ser humano que nace biológicamente incapacitado para valerse por si mismo,



requiriendo de las atenciones de los adultos hasta alcanzada la edad adulta. Son precisamente las relaciones interpersonales las que nos permiten crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás sin dejar de ser uno mismo.

Por lo tanto, a pesar de que la capacidad de relacionarnos con los demás es una habilidad con la que nacemos, debemos de desarrollarla y perfeccionarla a lo largo de toda nuestra vida, para conseguir hacer de esos contactos una fuente de crecimiento personal, respetando siempre la forma de ser de los demás, con sus defectos y sus virtudes, sin dejar por ello de ser nosotros mismos.

Existen diversos tipos de relaciones interpersonales en función de ámbito o contexto en el que se produzca la interacción. De este modo, podemos hablar de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, en el contexto escolar, en el laboral, relaciones de amistad, vecinales, etc.

Las primeras relaciones interpersonales tienen lugar en el contexto familiar, y gracias a ellas, la persona va construyendo su identidad, su sociabilidad, su comportamiento, ya que va adquiriendo creencias y hábitos conductuales difícilmente sustituibles. Ortega y Mínguez (2001) mencionan que el hábitat natural por excelencia para la educación en valores, es la familia, pues las relaciones afectivas que en ella se establecen no tienen comparación con las establecidas en otras instituciones, ni siquiera en la escuela.

Las relaciones interpersonales en el último siglo y medio han sufrido numerosas y contundentes transformaciones, algunos de estos tipos de relaciones se han modificado a partir del desarrollo de tecnologías implementadas en el transporte y en las comunicaciones. Estos cambios alteraron los límites y las posibilidades de las relaciones interpersonales.



Inicialmente las relaciones entre las personas se desarrollaban primordialmente en el esquema "cara a cara", las revoluciones tecnológicas fueron ampliando nuestro mundo social, provocando entre otros aspectos, nuestra exposición a las opiniones, valores y estilos de vidas de otras personas. Este esquema de ampliación de nuestro mundo social nos fue legado a partir de innovaciones tecnológicas y comunicativas superpuestas, en dos etapas que Gergen (1996) divide en tecnologías de bajo nivel y tecnologías de alto nivel.

En la primera de ellas estarían comprendidas desde la perspectiva de ampliación del mundo social, las que involucraron la aparición y el desarrollo del ferrocarril, los servicios postales, el automóvil, el teléfono, la radiodifusión, la cinematografía y el libro impreso. En la segunda etapa de tecnología de alto nivel estarían involucrados la aparición y el desarrollo del transporte aéreo, la televisión y las comunicaciones electrónicas. Esta ampliación de las relaciones no involucra solamente a la expansión de los límites geográficos posibles de involucrar relaciones interpersonales, sino también a aquellas que sin ser reales o efectivas suponen "**significados virtuales**" por lo menos para una de las partes involucradas en la relación, por ejemplo, la que puede suponer entre los admiradores de un actor u otro tipo de artista y éste, con la posibilidad de no haberse relacionado jamás cara a cara uno con otro.

Independientemente de la efectividad o significatividad de este nuevo esquema de relaciones interpersonales, la conformación de un esquema informativo supranacional a escala global y/o su posibilidad implica no solamente una estructura de relaciones basada en intercambios informativos, sino que además de estos, implicarían a su vez nuevos niveles de relaciones interpersonales en las que intervienen esquemas valorativos y normativos de los actores que intervienen. El intercambio informativo y



cultural potencial que se establece en este tipo de relaciones potencializa a su vez los esquemas de valores, normas e ideales de los sujetos intervinen que cada formación social introyecta en sus integrantes en el proceso de socialización.

En este sentido, y como el proceso de socialización es permanente en la vida de las personas, el intercambio informativo en este esquema de relaciones implicaría el conocimiento y /o reconocimiento de otros esquemas de valores alternativos que amplían los procesos en los cuales las instituciones sociales, culturales y políticas deban adaptarse a los nuevos esquemas valorativos desarrollados por los integrantes de dichas sociedades.

Este aspecto, entre otros, puede haber influenciado en la consideración de que los procesos de relación establecidos a partir de las redes de información puedan generar esquemas de construcción de identidades entre los interactuantes, de ahí que la construcción de identidades no estaría necesariamente comprendida en el proceso de interacción establecido a partir de estos canales ya que, entre otros aspectos, los antecedentes de las enormes convulsiones humanas, como consecuencia del desarrollo de las sociedades industriales y de la globalización, no han generado una homogeneización de las pertenencias o del sentido de pertenencia.

Cabe subrayar que la comunicación no necesariamente genera identidades: el desarrollo de las mismas, ha roto el aislamiento de enormes zonas del planeta; sin embargo sujetos individuales y colectivos, ya sea habitantes de zonas "aisladas", como así también individuos y/o grupos que emigraron a sociedades industrializadas, siguen manteniendo reivindicaciones de pertenencia respecto de su cultura y sus lugares de origen.



Si a esta forma de entender las relaciones interpersonales sumamos los avances tecnológicos imperantes en nuestra sociedad desde hace unos años, podríamos establecer dos formas de interactuar: relaciones interpersonales presenciales y/o virtuales, no obstante, independientemente del tipo de relación interpersonal que establezcamos, ya sea presencial o virtual, personal o profesional, la comunicación es la herramienta que posibilita el contacto con los otros, el entendimiento o enfrentamiento, el amor o el odio. "La interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa.

Rizo, 2005 apunta:

"No existe una sin la otra. En el proceso de comunicación los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido, por ello algunos definen las relaciones interpersonales como la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo cercano al que pertenece"

En este esquema, a diferencia de los medios masivos de comunicación, tanto gráficos, radiales o televisivos, Internet permite un esquema de comunicación bi-direccional en tiempo real, el cual podría dar a un número de grupos (étnicos, políticos, culturales, etc.), el potencial de autodeterminación y de alternativa a la monopolización de nominación legítima, sin dejar de ponderar que entre los obstáculos para este tipo de posibilidades se incluyen la concentración y centralización en el mercado de las comunicaciones, además de los intentos de control de acceso y uso de nuevos medios tecnológicos, donde dichos obstáculos son perpetrados tanto por las corporaciones privadas como por los gobiernos.



2.2 Las emociones en Internet

Resulta ya casi un lugar común afirmar que Internet está transformando nuestra vida cotidiana. Las cuotas de población que actualmente hacen uso de éste tipo de tecnología son mayormente elevadas, siendo la conversación con otras personas la principal de las actividades realizadas, superada sólo por la búsqueda de información y seguida de lejos por otras como la ejecución de gestiones bancarias.

Esta utilización de Internet para la comunicación y el encuentro con otros/as no debería sorprendernos. Dery (1998) sugiere que la *Comunicación Mediada por Ordenador* (CMO) constituye un nuevo escenario tanto para la construcción de identidades como para la construcción de emociones, en condiciones distintas a las del mundo material. Sin embargo, no es posible hablar de un desplazamiento de escenarios materiales de sociabilidad hacia escenarios virtuales de sociabilidad; lo que es posible afirmar es, que Internet se ha constituido en un ámbito alternativo de encuentro que se suma a aquellos en los cuales construimos habitualmente nuestro universo relacional.

En este entorno virtual, como en los escenarios de orden material, también se desarrollan y tramitan vínculos afectivos que están adquiriendo un lugar importante en nuestra cotidianidad. Es común escuchar conversaciones en las que se hace referencias a amistades o a romances mantenidos por Internet, todo esto a través de los chats, los foros, el e-mail, los Blogs, etc.; por tanto las posibilidades de *contactar* con otros/as personas son inmensas. Si a estas posibilidades sumamos el carácter anónimo del que pueden hacer uso sus participantes, así como la intensidad de los vínculos que se desarrollan allí, resulta comprensible que para más de uno Internet se convierta en un interesante escenario de construcción



para su universo de relacional sin los riesgos que conllevan las relaciones personales cara a cara.

Este fenómeno, sin embargo, es más complejo de lo que a simple vista representa, debido a que en el proceso de construir relaciones en la Red parecen mediar dos aspectos: por una parte, la valoración de ese tipo de relaciones como vínculos de carácter ficticio; y por otra, el desarrollo de lazos emocionales en condiciones de relativo anonimato y virtualidad. Estos aspectos, que de ninguna manera son contradictorios, participan en la configuración de un eje emergente de vivencia emocional que Dery (1998) denomina *interfase ficción/realidad*.

Las relaciones desarrolladas en la CMO, emergen como fruto de posiciones o identidades simuladas cuyo carácter ficticio las distingue de las relaciones estructuradas “**cara a cara**” principalmente a que las relaciones *ficticias* son caracterizadas por el anonimato y la virtualidad a diferencia de las relaciones “**reales**” caracterizadas por la materialidad de la interacción “**cara a cara**”, a lo que Fernández (2000) menciona que las personas que han entablado una relación mediante un escenario virtual no logran llegar a trascender su nivel de interacción, y en caso de hacerlo no han logrado consolidarse en un escenario diferente a éste.

Las emociones construidas en la CMO son difíciles de entender desde la diada ficción/ realidad debido no sólo a su carácter, sino también a las condiciones en las cuales tienen lugar las interacciones en el ciberespacio Figueroa (1996), en otras palabras, no podría hablarse del carácter real de las emociones vividas en la red en términos de fenómenos inmutables instalados en nuestra biología, ni de su carácter ficticio en el sentido de fenómenos inexistentes, dado que las emociones en la Red, como aquellas que emergen en el mundo material, corresponden la propia



naturaleza social de la interacción. Gil (2000) lo resume de la siguiente manera:

“El punto más importante del decir que las emociones están construidas socialmente no es nada más afirmar que no son de origen biológico ni dadas de una vez y para siempre, lo más importante es decir que son un proceso en constante devenir, que se especifican, se deciden y negocian en cada situación y que por tanto no se sienten, ni antes ni independientemente de las interacciones en las que surgen, que requieren siempre de los otros para poder existir y que como procesos psicosociales son susceptibles de transformación y cambio.”

En estas condiciones, el carácter de ficción de las interacciones es reformulado en términos que responden a las condiciones propias de la Red (anonimato, fragmentación, "descorporización", etc.), las cuales posibilitan *juegos de lenguaje* en los que se tramitan identidades y emociones que constituyen todo un universo relacional (Gergen 1996). En estos juegos de lenguaje la simulación, como lo sugiere Dery (1998), adquiere un carácter ritual que confiere a las ficciones construidas en la Red el valor simbólico necesario para la configuración de ese universo relacional.

Como todo ritual, el de la simulación cumple un importante papel en la sociabilidad virtual. Este ritual de simulación está constituido por actos cooperativos en los que cada uno de los participantes propone a y acuerda con el otro un guión o ciertas pautas de relación enmarcadas por condiciones de anonimato/ descorporización Gil (op. cit.). Este ritual de simulación se erige como un enclave intersubjetivo en el cual la exploración de cada uno de los participantes/actores no es posible sin la actuación cooperativa del otro para la construcción y reconstrucción de identidades diferentes, cercanas o distantes, de aquellas que se ponen en juego en las interacciones del mundo material Suler (2002).



Con estas pautas de relación, los participantes intentan construir un escenario que les permita experimentar diversos encuentros sin el compromiso o las consecuencias que, en otro tipo de circunstancias, tales encuentros podrían acarrear, así pues, durante los primeros estadios de las relaciones construidas por Internet, tanto el juego con la propia identidad, como la suposición de una dinámica semejante por parte del otro llevan a valorar la relación como un vínculo ficticio o irreal. La noción de ficción, vinculada entonces, a la suposición de identidades "actuadas" constitutivas de la interacción virtual, ubica, discursivamente, esa interacción, en un lugar diferente al de las relaciones que surgen en el entorno material.

A este respecto Figueroa (1996) apunta que los límites entre lo ficcional y lo real, comienzan a ceder a medida que se construyen vínculos emocionales a través de una ética y una estética particulares: la ética y la estética de la relación social que ha dado forma a las identidades erigidas en la Red, tanto la ética como la estética, atraviesan la comunicación que mantienen los participantes/actores encarnados con sus identidades virtuales, pero también y sobre todo, se construyen en la comunicación que sostienen con el otro a través de la Red.

Fernández (2000) hace hincapié en el papel de la estética para la configuración del universo emocional debido a que las emociones poseen un carácter histórico que responde al hecho de ser construidas en contextos espacio-temporales determinados, lo que redundaría en dos cosas, por un lado, que la forma en la cual las emociones son nombradas y se vinculan a situaciones que aceptan imaginarios culturales cuya estabilización las convierte en modelos emocionales; y por otro, que las emociones sólo pueden emerger en situación/interacción, es decir, que la emoción es construida con lo que/quien se encuentra en un momento o lugar determinado.



Fernández apunta:

“Los sentimientos son situaciones que tienen forma, es decir, no pueden ser descritos por sus componentes, funciones o causas, sino por sus adjetivos preceptuales de la misma manera que un paisaje, una cosa, una obra de arte: largo, lento, vacío, superficial, gris, plano, monótono, desarticulado.”

Por tanto, los modelos emocionales así como las situaciones emocionales, es decir, la emoción misma se construye, entonces, en el marco de sistemas simbólicos en los cuales el imaginario y la percepción se entretajan para dar lugar a un entramado de convenciones estéticas que posibilitan la vivencia de la emoción. Esto quiere decir que ambos aspectos, tanto la estabilización como la interacción devienen repetición, la primera, y actuación y experimentación, la segunda, de un conjunto de significados que configuran la forma ritualizada de legitimación de los universos emocionales que emergen no sólo en la Red sino también fuera de ella.

2.3 Comunidades Virtuales

Bertold Brecht, escribió en 1932: *"La radio podría ser el más formidable aparato de comunicación que pueda imaginarse para la vida pública, un enorme sistema de canalización o, más bien, podría serlo si supiese no sólo emitir, sino también recibir, no sólo hacer escuchar al auditor, sino hacerlo hablar, no aislarlo, sino ponerlo en relación con los demás"*. Esta posibilidad ya no es técnicamente una barrera y en el inicio del siglo XXI los alcances y las posibilidades de la tecnología son enormes, al grado que el tiempo y el espacio se están reconfigurando en nuevos conceptos (Bakis 1991).

En la actualidad el internet se encuentra en el centro de la discusión debido a la practicidad y enorme posibilidad de comunicación y de



expansión que le es inherente, sin embargo, es importante tomar responsabilidad en la construcción de un entendimiento sobre los cambios que están generando las llamadas nuevas tecnologías; su estado actual, su uso y potencial (Gómez y García, 2000).

Menciona:

“Estoy de acuerdo con Steve Jones, uno de los principales estudiosos de las comunidades virtuales, cuando señala que "la internet no es sólo una tecnología sino un motor de cambio social, uno que ha modificado hábitos de trabajo, de educación, relaciones sociales en general, y, quizá lo más importante, nuestras esperanzas y sueños".

La idea de las comunidades virtuales es tan antigua como la propia Internet, y en el caso de comunidades no informáticas mucho más anteriores a la invención de la misma radio. La primera comunidad virtual nace en la década de 1970, si bien no es hasta los años 90's cuando se desarrollan de forma exponencial y se convierten en accesibles para el público en general, todo ello gracias al nacimiento de la World Wide Web (WWW) y la generalización de herramientas como el correo electrónico, los chats o la mensajería instantánea. Hasta entonces, su uso quedaba limitado al ámbito científico y a los expertos en informática.

Los usuarios civiles, sin acceso a Internet, implementaron y popularizaron el uso del BBS o Bulletin Board System (Sistema de Tablón de Anuncios), un sistema que funcionaba mediante acceso por módem mediante línea telefónica a una central (el BBS) que podía basarse en una o más líneas telefónicas. En los BBS era posible entablar conversaciones, publicar comentarios, intercambiar archivos, etc. Por lo mismo que eran accedidos por línea telefónica, eran comunidades independientes. Era muy común en la época que individuos particulares utilizaran sus equipos



propios de casa para proveer el servicio hasta con un solo módem de entrada. Hoy en día, las comunidades virtuales son una herramienta muy útil desde un punto de vista empresarial, ya que permiten a las organizaciones mejorar su dinámica de trabajo interno, las relaciones con sus clientes o incrementar su eficiencia procedimental. En cuanto a su función social, las comunidades virtuales se han convertido en un lugar en el que el individuo puede desarrollarse y relacionarse con los demás, actuando así como un instrumento de socialización y de esparcimiento. Según estimaciones de Kozinets (1999), en el año 2000 existían en la red más de 40 millones de comunidades virtuales.

Una de las comunidades virtuales más antiguas es la Well, lanzada en 1985 por un grupo de entusiastas de la alta tecnología, en su mayoría radicados cerca de San Francisco. En la última década miles de usuarios de ordenadores se han comunicado entre sí a través de la Well y con el tiempo desarrollaron fuertes relaciones personales.

2.3.1 Definición

En el amplio mundo de la red se repiten y recrean situaciones de nuestra vida cotidiana. Una de ellas es la formación (más o menos espontánea) de grupos de personas. A pesar de que también se les designa como "congregaciones electrónicas" "comunidades en línea" "comunidades electrónicas"; el término más usado es el de **comunidad virtual** y está compuesto por dos nociones: la de "comunidad" y "virtual".

De allí que, en aras de aproximarnos a su definición es necesario analizar por separado el concepto de estos dos términos.



2.3.2 Noción de "comunidad".

Etimológicamente, Gwinell (1998) afirma que el término comunidad tiene un linaje directo con la palabra comunicación y a su vez, Merrill y Loewenstein (1979) plantean que este último proviene del latín "**communis**" (común) o "**communicare**" (el establecimiento de una comunidad o comunalidad).

Gwinell (1998) advierte que aún cuando la comunicación es la base de la comunidad, ambos términos no deben confundirse, ya que un individuo puede comunicarse con otro sin que formen parte de una misma comunidad.

Semánticamente, una comunidad podría ser definida como "junta o congregación de personas que viven unidas y sometidas a ciertas constituciones y reglas." (Sopena, 1965).

Wilbur (1997) menciona que el término también deriva de la noción de lo común y por consiguiente, su esencia reside en que se refiere a un grupo de personas que comparten en común objetos como ideas, propiedades, identidades, cualidades, etc. todo dentro de un espacio común.

Es así como, la mención del término de comunidad evoca una noción espacial de la ubicación geográfica en la cual residen el grupo de personas que la integran. El autor hace la distinción entre este uso coloquial del término y su significado etimológico, alegando que una comunidad no se refiere al espacio físico en el cual sus miembros se reúnen sino más bien a la cualidad de estas congregaciones de compartir objetos en común.



2.3.3 Noción de "virtual".

Desde el punto de vista histórico Wilbur (1997) afirma que la palabra virtual data de la edad media y se originó a partir de la palabra "virtud". Durante esta era, se usaba el término virtual para calificar el poder divino, porque tenía la "virtud" de ser real aun cuando no se pudiera observar en el mundo material. Esta es la primera vertiente semántica del término: lo virtual es algo " que tiene virtud para producir un efecto" (Sopena, 1965).

Posteriormente, la física tomó el término para designar la imagen óptica que se refleja en el espejo, en este sentido lo virtual es el "dícese del foco en que concurren las prolongaciones de los rayos luminosos reflejados por un espejo convexo o refractados por una lente cóncava" (Sopena, 1965).

La acepción actual del término deriva, por consiguiente, de estas dos raíces semánticas (la virtud de producir un efecto y la de imagen especular) definiéndose como " algo que tiene existencia aparente y no real" (Barsa, 1984).

A partir de las definiciones anteriores se puede distinguir como hilo común que la noción de lo virtual establece dos dicotomías: una entre lo real/irreal y otra entre la representación del objeto y el objeto representado. En virtud de esto, se vislumbra una tercera vertiente: que lo virtual es una simulación de lo real.

Las nociones de "comunidad" y "virtual", plantean la tentativa de definir una comunidad virtual como "una congregación de cibernautas que integran una comunidad que aparenta ser real al simular los efectos de las congregaciones sociales humanas reales o tradicionales, pero sin llenar todas las características de estas".



Sin embargo, el establecimiento de una definición universal del término va más allá de la simple unión de las raíces semánticas o etimológicas de las palabras que lo componen. Dado el carácter eminentemente incipiente del cuerpo teórico que describe las comunidades virtuales, hay poco acuerdo entre sus investigadores en torno al establecimiento de un concepto definitivo, o por lo menos, genérico.

Entre estos, Rheingold (1991) define las comunidades virtuales como: "agregados sociales que emergen en la Red (Internet) cuando suficientes personas llevan a cabo discusiones públicas por suficiente tiempo y con suficiente sentimiento humano, para formar nexos de relaciones personales en el ciberespacio". El autor formuló este concepto a partir de la descripción fenomenológica de una serie de comunidades virtuales en las cuales había sido miembro, al igual que en la recopilación de información y el contacto superficial con otras. Su visión de la posición de las comunidades virtuales dentro del contexto de la Internet la explica a través de la siguiente metáfora:

"Imaginemos que el ciberespacio es como una cápsula de "Petri social", la Red [Internet] es el medio social, y las comunidades virtuales, con toda su diversidad, son las colonias de microorganismos que crecen en cápsulas de "Petri". Cada una de las pequeñas colonias de organismos - las comunidades de la Red [Internet]- es un experimento social que nadie planeó, pero que aún así se está llevando a cabo".

Wilbur (1997), cuestiona la exactitud de su concepto de comunidad virtual aludiendo que categorías como "suficientes personas", "suficiente tiempo", "suficiente sentimiento humano" son difíciles de determinar y delimitar. Además, plantea la imposibilidad de crear un concepto a partir de las raíces etimológicas y semánticas de las palabras que lo componen, dado que el linaje "memético" (término análogo a "genético", donde el "gen" equivale al "meme", unidad elemental hereditaria en la estructura del



lenguaje) impide que la acepción de los términos que lo componen representen la realidad compleja y parcialmente desconocida del fenómeno. En vista de esto, el autor propone varias definiciones alternas del término, sobre las cuales reconoce que no solucionan el problema " es una experiencia de compartir una comunicación con un otro no visto", " Es una ilusión de comunidad", " es una simulación de comunidad" entre otros.

En otro orden de ideas, Foster (1997) plantea que "la noción de comunidad encontrada en la Internet tiene que ser necesariamente virtual pero puede no ser suficientemente comunal". A partir de este esquema de pensamiento, el autor plantea cómo el concepto de Rheingold (1991) no distingue entre dos tipos fundamentales de comunidad:

a) La *Gemeinschaft*, que es el tipo de comunidad cuyo embrión se encuentra entre los grupos de individuos que comparten nexos de parentesco y cuya caracterización lleva implícita una serie de relaciones sociales, voluntarias y recíprocas que están unidas por un "sentimiento-de-nosotros" (*we-feeling*). Este tipo de comunidad es equiparable a la que Rheingold (op. Cit) refiere en su concepto, con la categoría de "suficiente sentimiento humano".

b) La *Gesellschaft*, que es la relación impersonal caracterizada por el sentimiento utilitario de la vida urbana moderna e industrial. En términos más específicos, Walls (1993) la concibe como una " entidad que emerge del compromiso mutuo, involucramiento mutuo, responsabilidad mutua y respecto mutuo entre una sociedad y sus miembros individuales". Esta clase de comunidad está signada por un carácter impersonal que no entra dentro del acercamiento emocional al que alude Rheingold en su definición.



Foster (1997) argumenta que un elemento común entre los dos tipos de comunidad es que hay un flujo de información "relevante-para-nosotros" (we-relevant information) donde " él nosotros o la identidad colectiva resultante está estructurada en torno al otro, que es percibido como similar al yo". En este sentido, el autor empieza a perfilar la noción de comunidad virtual basándose en el rango dentro del cual se mueve esta información, es decir, el contenido de la CMC (comunicación mediada por computador) que estructura este tipo de comunidades. A tal respecto, el autor hace una adaptación del modelo de Graham (1995) para representar esquemáticamente los ejes en torno a los cuales está estructurada la información que se maneja en las comunidades virtuales.

En resumen una **Comunidad Virtual** es un grupo de personas que comprende los siguientes elementos:

- Desean interactuar para satisfacer sus necesidades o llevar a cabo roles específicos.
- Comparten un propósito determinado que constituye la razón de ser de la comunidad virtual.
- Tienen una política que guía las relaciones y las interacciones.
- Con unos sistemas informáticos que median las interacciones y facilitan la cohesión entre los miembros.

De tal forma que el mayor freno que existe al desarrollo de comunidades es la dificultad de organización interna de las mismas, en muchos casos, los inconvenientes se exponen en la estructura de la comunidad, con lo que se llega a perder el verdadero sentido de la misma, confundiendo la estructura con el ser del grupo, dado su carácter de impersonal y grupal.



La comunidad Virtual queda definida por 3 aspectos distintos:

- La comunidad virtual como un lugar: en el que los individuos pueden mantener relaciones de carácter social o económico.
- La comunidad virtual como un símbolo: ya que la comunidad virtual posee una dimensión simbólica. Los individuos tienden a sentirse simbólicamente unidos a la comunidad virtual, creándose una sensación de pertenencia.
- La comunidad virtual como virtual: las comunidades virtuales poseen rasgos comunes a las comunidades físicas, sin embargo el rasgo diferenciador de la comunidad virtual es que ésta se desarrolla, al menos parcialmente, en un lugar virtual, o en un lugar construido a partir de conexiones telemáticas.

Objetivos

Los objetivos principales de la comunidad virtual son los siguientes:

- intercambiar información (obtener respuestas)
- ofrecer apoyo (empatía, expresar emoción)
- conversar y socializar de manera informal a través de comunicación simultánea
- Debatir, normalmente a través de la participación de un moderador.

Tipos

Hay diferentes tipos de comunidades virtuales:

- Foros de discusión
- E-mail y E-mail groups
- News groups
- Chat



- **Múltiple User Dimensión:** es un sistema que permite a sus usuarios convertirse en el personaje que deseen y visitar mundos imaginarios en los que participar junto a otros individuos en juegos u otro tipo de actividad.
- Gestores de contenido
- Sistemas Peer to Peer
- BBS o Bulletin Board System (Sistema de Tablón de Anuncios)

Y además de las de carácter informático, existen las que se enlazan a través de otros medios:

- **Chat Box** populares a inicio de los 90, consistían en una central telefónica en la que coincidían varios usuarios.
- Comunidades de Radioaficionados, tan antiguas como el mismo invento y vigentes aún se encuentran por canales de radio abierta e intercambian información sin estar físicamente en el mismo sitio.
- Televisivas, generalmente con un programa como anfitrión que concentra los contactos de los miembros e intercambia con ellos a través de la emisión televisiva.

2.3.4 Aspectos a considerar

A continuación se muestran cuales son los principales aspectos a considerar para alcanzar el máximo desarrollo de las iniciativas empresariales sustentadas en comunidades virtuales:

- Una comunidad virtual se asienta sobre 2 pilares fundamentales: La comunicación y un deseo de relación entre los miembros con intereses comunes
- Medir el éxito



- Fortalecer el sentimiento de comunidad
- Analizar necesidades
- Fomentar la autogestión
- Minimizar el control
- Especializar papeles
- Estructura tecnológica

Beneficios que aportan

Los principales beneficios que aportan las comunidades virtuales en los negocios son los siguientes:

- Branding
- Marketing de relaciones
- Reducción de costes
- Provisión de ingresos
- Desarrollo de nuevos productos
- Introducción de nuevos productos
- Creación de barreras a la entrada
- Adquisición de nuevos clientes
- Cibercultura

2.3.5 Principales comunidades virtuales

Apenas unos años atrás la manera de contactarse de los adolescentes era el teléfono. Participar de los chats y del Messenger (MSN) cumple hoy la función de darle al adolescente la posibilidad de mantener ese contacto permanente con sus pares. Con la pantalla encendida en forma constante, ese contacto, que parece por momentos tomar sesgos adictivos, resulta en general necesario para la construcción de la identidad adolescente como tal. A través del chat el joven se instala en un lugar de



pertenencia, un espacio de referencia que brinda nuevas formas de acceso a una identidad común adolescente.

Participar o no de estos encuentros virtuales puede ser la clave de estar dentro o fuera de cierta realidad juvenil impregnada y delimitada por lo tecnológico.

Si bien hay que diferenciar Chat de MSN, donde el chat como sinónimo de *conversación en línea entre varios usuarios utilizando un teclado y conexión a la Red*. La diferencia sustancial entre uno y otro entorno (chat y MSN) es el nivel de privacidad y veracidad de la información que se maneja en el intercambio entre los usuarios.

EL CHAT

La tecnología del chat que data de 1988, con origen en Finlandia, permite a diferencia del teléfono y otras tecnologías de comunicación anteriores la comunicación de "muchos a muchos". Este aspecto grupal lo diferencia claramente del teléfono tecnología habilitadora de un vínculo exclusivamente "de a dos". Tanto las habitaciones virtuales destinadas a chatear (charlar en inglés) como el MSN permiten una comunicación sincrónica entre varios usuarios, no siendo relevante la ubicación geográfica.

En el caso del MSN sin embargo, los contactos que se establecen son los habilitados por el propio usuario. Las conversaciones que se generan son por conocimiento de quién está del otro lado, no por temática, ni por casualidades de la navegación, como sucede en el chat.



Características de las conversaciones

Los jóvenes chateando interactúan como si hablaran entre ellos y no como si se estuvieran escribiendo mensajes. Esto es válido tanto para el chat como para la mensajería instantánea. La sintaxis, el estilo, son bien cercanos a la oralidad dentro de ese espacio psicosocial, que es un espacio básicamente de encuentro.

En las salas de chat los jóvenes se juntan para charlar desde sus casas o las de amigos, sus oficinas o desde los cybercafés, lugares de encuentro juveniles.

A pesar de estar hablando de chatear, de charlar en definitiva, a través de estos nuevos entornos la palabra -en este caso escrita- está retomando un valor que parecía haber perdido desde el surgimiento de la televisión.

El estilo del chat se encuentra mucho más cercano al empleado en el intercambio oral, con un gran parecido con las conversaciones telefónicas o las físicas cara a cara, dada su modalidad de escritura en el ciberespacio, es una modalidad más bien irreverente, desprejuiciada, poco formal, libre de ataduras y estilos, en definitiva podríamos decir más posmoderna. No es de extrañarse que hoy el chat sea señalado por parte de los docentes como otro de los culpables de los malos hábitos de escritura de los jóvenes. La televisión y sus tiempos abreviados, su lenguaje reducido, pasa a compartir con los chats la culpa de la desvalorización del lenguaje escrito.

El tono utilizado generalmente en la comunicación tecleada suele ser informal, sus contenidos tienden a estar atravesados por lo casual, lo lúdico, a pesar de que es utilizado también en ambientes laborales para contactar personas separadas en lo físico. Aunque se recurra al alfabeto para la



comunicación, todas estas características lo separan claramente del tradicional género escrito. Esta escritura está cada vez más atravesada por modos de comunicar propios de la Red: abreviaciones, simbologías, emoticones, guiños y agregados multimedia. Toda esta simbología poco a poco está conformando un nuevo lenguaje que deja a una generación de padres "iletrada" en el uso de estas tecnologías.

Merece un detenimiento especial la temática de la ausencia de determinados elementos en este nuevo modo de comunicación. La no presencia (cuando no hay cámara) de información extralingüística: la mirada, los gestos espontáneos, el timbre y la entonación de la voz, etc., son elementos trascendentales a la hora tanto del malentendido como de la desinhibición.

Esa información perdida por el medio, esa riqueza que nos brinda la presencia, esa amplitud de tonos, matices, timbres, entonaciones es la que aún no puede estar presente en los canales de chat y que vuelve la experiencia de la interpretación una experiencia difícil y proclive al error.

El poco cuidado en la escritura de las frases y la ausencia de corrección, junto al vértigo del tiempo del scroll, con las líneas sucediéndose las unas a las otras, con saltos temáticos en lugar de mantener el orden consecutivo y lineal característico del texto tienden a conducir por senderos de equívoco.

De ahí que el chat resulta "paradigmático de las comunicaciones posmodernas: informales, breves, poco comprometidas con la interioridad de los sujetos en cuestión" (Balaguer, 2003). En este sentido el chat carece de esa reflexividad y temporalidad que hacían del e-mail un medio privilegiado para el encuentro sereno, pautado por el pensamiento. Mientras el e-mail permite buscar la respuesta más adecuada a las circunstancias



que se presentan, el chat requiere de velocidad y respuesta instintiva, impulsiva. Además la sensación de inmediatez del intercambio a la vez que genera esa sensación de "más vivo y más dinámico" (Lameiro y Sánchez, 1998) es al mismo tiempo, la responsable de esa velocidad y desinhibición congesteras de lo pueril. En el chat, el tiempo cuenta, el espacio para la reflexión se ausenta, lo que no redundaría necesariamente en ausencia de contenidos, sino más bien en ausencia de mecanismos inhibitorios. La necesidad de responder rápido y "mantener un tiempo" obliga a una respuesta veloz que va en sentido inverso al detenimiento y la reflexividad, elementos éstos característicos del tradicional género escrito. El chat responde a los parámetros de instantaneidad y de velocidad.

El tiempo de las comunicaciones es rápido. La idea debe ser clara, concisa, sintética. Como también ocurre en muchos videojuegos, en el chat no hay tiempo para el despliegue reflexivo, este tipo de charla requiere de conexión y capacidad de mantener la atención ajena, ya que el caso contrario puede significar el fin del intercambio.

La gramática, la sintaxis, la ortografía pueden esperar, lo central es transmitir y ser eficaz en la comunicación, se debe intentar ser comprendido ya sea con palabras, con íconos, emoticones o lo que esté a mano. El chat opera como un instrumento de entrenamiento en la comunicación eficaz en tiempos de atención hábil, todo esto mediante la menor cantidad de elementos, palabras, signos, se debe intentar transmitir la idea central, todo esto para evitar la caída de la atención y transformarse en objeto de indiferencia.

El anonimato es un aspecto de la comunicación electrónica que se observa en el chat, no así en el MSN. Si hay algo que caracteriza al chat es la desinhibición y si existe algo que la alienta es el anonimato, que si bien no es un elemento siempre presente en Internet, es quizás uno de los



puntos más atractivos del chat para muchos de sus usuarios. A pesar de que uno podría pensar a los jóvenes como principales usuarios de esta característica de búsqueda, pareciera ser que son los adultos jóvenes quienes más hacen uso de esta veta comunicativa. Los más jóvenes en general prefieren estar en contacto con los amigos, sus conocidos cercanos a través del MSN. Cuando entran al chat suelen hacerlo grupalmente y en una forma muy lúdica (Albero, 2002).

En el caso del chat el desconocimiento de quién está detrás de un "nick" permite el despliegue de aspectos de la personalidad que en la vida diaria, ordinaria, no son puestos en juego. Los usuarios crean un personaje, con su respectivo nombre, lo actúan, e interactúan a través de él con otros usuarios ya sean éstos conocidos o no.

Los "nicknames" permiten a los sujetos "escondese tras ellos" y en ese corte con la cotidianidad del nombre y la identidad, establecen a través de la red, un juego con la identidad, viviendo una nueva vida a través de un "personaje", y a través de esa suerte de disfraz, de escondite, se posibilita un paréntesis en lo de todos los días y sobre todo con las expectativas, con lo que se espera de uno, las exigencias sociales.

A diferencia de lo que ocurre en la vida cotidiana con la consecuente identificación de la persona por su cara, cuerpo, andar, voz, gestos, materialidad, emociones, etc., en el ámbito del ciberespacio se encuentra el polo antagónico del anonimato, aunado a la lejanía, el ser un "desconocido" alimenta estas fantasías y habilita a la acción que no se podría llevar a cabo en el contexto de la cotidianidad, donde se es fácilmente identificable.

Todos sus impulsos, sus pulsiones, quedan liberadas de la tiranía del mundo externo. El interjuego de su mundo interno determinará el destino de sus actos. Las restricciones culturales, morales, sólo pasarán a operar



desde su mundo interno. El Superyo, una de las dos fuentes de tensión que Freud (1923) describiera con sus preceptos morales, sus restricciones, su tiranía, no encuentra correlato en la realidad externa, quedando entre paréntesis en la situación de anonimato.

Ese personaje creado y actuado genera en los otros ciertas expectativas y co-construcciones y el ser descubierto por el otro, aunque sea a nivel textual, lleva a que debamos hacernos cargo de nuestros actos, de la culpa eventual o la vergüenza concomitantes. Esto nos lleva a pensar en la importancia clave de la mirada del otro y la culpa o vergüenza (dependiendo de cada cultura) con la que debe enfrentarse el sujeto cuando se maneja en interacciones tanto virtuales como reales. Siguiendo a Goffman, Freud o Foucault y los controles sociales, el ciberespacio justamente permite eludir esos controles sociales, la mirada censurante y su consecuente culpa o vergüenza.

Los chats permiten poner en escena aristas de la propia personalidad que son difíciles de ser presentadas en la vida pública. Muchas veces el juego en el chat abre a escenarios de puesta en práctica de aspectos que tiempo después serán llevados a la cotidianidad. Más que un "recreo" al decir de Reid (1991) en este caso sería un "entrenamiento" previo a llevarlo a la práctica en la llamada vida real.

Este poner en escena un personaje "es un modo de acentuar o recrear personalidad, de compensar aquellos que se viven como defecto o limitación y también de expresar las tendencias inhibidas habitualmente" (Lameiro & Sánchez, 1998).

Muchas veces ese personaje creado reviste características de ideal. Las personas arman su personaje con lo mejor de sí mismos y de sus ideales. Esas presentaciones ideales suelen ser causantes de las



decepciones posteriores cuando se dan encuentros cara a cara (Donath, 1996; Gwinnell, 1999) y la realidad no concuerda con la virtualidad.

Por su parte Gergen (1996) menciona que en el chat no hay intención de ligar la acción desplegada a ningún aspecto de la personalidad, no hay aquí una continuación de identidad, ni la menor intención de hacerlo, lo que se busca es muchas veces la satisfacción de los impulsos que se ve facilitada por este nuevo medio por lo que el término "**plasticidad**" es la forma de transformarse tan necesaria para poder caminar por el siglo XXI.

Messenger

La mensajería instantánea (conocida también en inglés como IM) requiere el uso de un cliente informático que realiza el servicio de mensajería instantánea y que se diferencia del correo electrónico en que las conversaciones se realizan en tiempo real.

La mayoría de los servicios ofrecen el "aviso de presencia", indicando cuando el cliente de una persona en la lista de contactos se conecta o en que estado se encuentra, si está disponible para tener una conversación. En los primeros programas de mensajería instantánea, cada letra enviada según se escribía y así, las correcciones de las erratas también se veían en tiempo real. Esto daba a las conversaciones más la sensación de una conversación telefónica que un intercambio de texto.

En los programas actuales, habitualmente, se envía cada frase de texto al terminarse de escribir. Además, en algunos, también se permite dejar mensajes aunque la otra parte no esté conectada al estilo de un contestador automático. Otra función que tienen muchos servicios es el envío de ficheros.



La mayoría usan redes propietarias de los diferentes softwares que ofrecen este servicio. Adicionalmente, hay programas de mensajería instantánea que utilizan el protocolo abierto Jabber, con un conjunto descentralizado de servidores.

Los mensajeros instantáneos más utilizados son ICQ, Yahoo! Messenger, Windows Live Messenger, AIM (AOL Instant Messenger) y Google Talk (que usa el protocolo abierto Jabber). Estos servicios han heredado algunas ideas del viejo, aunque aún popular, sistema de conversación IRC. Cada uno de estos mensajeros permite enviar y recibir mensajes de otros usuarios usando los mismos software clientes, sin embargo, últimamente han aparecido algunos clientes de mensajerías que ofrecen la posibilidad de conectarse a varias redes al mismo tiempo (aunque necesitan registrar usuario distinto en cada una de ellas). También existen programas que ofrecen la posibilidad de conectarte a varias cuentas de usuario a la vez como aMSN.

El MSN (abreviación de **Microsoft Networks**) es una colección de servicios de Internet proporcionado por Microsoft. Inicialmente lanzado Agosto 24 de 1995, para coincidir con el lanzamiento de Windows 95. El rango de servicios proporcionados han cambiado significativamente desde su lanzamiento. El servicio de correo electrónico fue el primero (hasta que en mayo 7 del 2007 fue reemplazado por Windows Live Hotmail), seguido por el servicio de mensajería instantánea MSN Messenger, el cuál ha sido reemplazado por Windows Live Messenger.

En el MSN no hay desconocimiento de la identidad del otro, no hay anonimato. Recordemos que los contactos del Messenger son contactos que de alguna manera están habilitados para formar parte de la lista del usuario. Es una tecnología que incorpora el control sobre lo inesperado. No es controlable lo que el otro pueda decir o hacer, pero sí de quién queremos



recibir o no comunicaciones, para quién estar disponible. El Messenger al igual que el chat, representa una compañía omnipresente, latente. En el caso del chat es la posibilidad de contactar, conocer, manejarse en ese entorno, una continuidad de conexión con el mundo.

El MSN brinda la posibilidad de contactarse con los amigos, conocidos, los contactos elegidos, los referentes escogidos. Es a la vez marcar presencia en la Red, determinando su estatus de presente-ausente, generando existencia.

El MSN más que abrir al mundo impersonal, a la exploración como el chat, habilita a la conexión con los contactos, a dar señales de presencia en el espacio psicosocial de la Red. El MSN tiene mayor intimidad, privacidad. Otorga la sensación de "estar ahí y presente", a salvo de las soledades en la conexión con los pares.

El MSN en lugar de habilitar a la salida, al espacio público del chat promueve espacios reducidos de intercambio. Más que de exploración, se trata de intercambio, presencia, compañía permanente.

Características del MSN

Los sistemas de mensajería tienen unas funciones básicas aparte de mostrar los usuarios que hay conectados y chatear. Unas son comunes a todos o casi todos los clientes o protocolos y otras son menos comunes:

Contactos:

- **Mostrar varios estados:** Disponible, Disponible para hablar, Sin actividad, No disponible, Vuelvo enseguida, Invisible, no conectado.
- Con el estado invisible se puede ver a los demás pero los demás a uno no.



- **Mostrar un mensaje de estado:** Es una palabra o frase que aparece en las listas de contactos de tus amigos junto a tu nick. Puede indicar la causa de la ausencia, o en el caso del estado *disponible para hablar*, el tema del que quieres hablar, por ejemplo.
 - También se puede dejar un mensaje de estado en el servidor para cuando se esté desconectado.
- **Registrar y borrar usuarios de la lista de contactos propia.**
 - Al solicitar la inclusión en la lista de contactos, se puede enviar un mensaje explicando los motivos para la admisión.
 - Rechazar un usuario discretamente: cuando no se quiere que un usuario en concreto le vea a uno cuando se conecta, se puede rechazar al usuario si dejar de estar en su lista de contactos. Solo se deja de avisar cuando uno se conecta.
- A veces se pueden agrupar los contactos: Familia, Trabajo, Facultad, etc.
- Se puede usar un avatar: una imagen que le identifique a uno. No tiene por qué ser la foto de uno mismo.

Chateo:

- Puede haber varios tipos de mensajes:
 - **Aviso:** Lanza un mensaje solo. No es una invitación a mantener la conversación, solo se quiere enviar una información.
 - Un ejemplo de uso de este tipo sería el Mensaje del día o MOTD ofrecido por el servidor.
 - **Invitación a chatear:** Se invita a mantener una conversación tiempo real.
 - **Mensaje emergente:** Es un aviso que se despliega unos segundos y se vuelve a cerrar. No requiere atención si no se



desea. Sirve como aviso breve que moleste lo mínimo posible. Por ejemplo, "ya lo encontré, gracias"

- Muchas veces es útil mostrar cuando el otro está escribiendo.
- Muchas veces se puede usar emoticones, guiños o archivos multimedia ofrecidos por el servidor.

Charlas en grupo a lo IRC MultiUser Chat:

- Se pueden crear salas (**grupos de charla**), **publicas y privadas** y también permanentes o que desaparezcan al quedarse sin usuarios.
- Restringir el acceso a salas mediante **invitaciones certificadas**, para invitar solo a quien uno quiera.

Otras:

- **Mandar ficheros.**
- Posibilidad de usar otros sistemas de comunicación, como una pizarra electrónica, o abrir otros programas como un VNC o una videoconferencia.

En resumen, si bien lo virtual es independiente de lo real en el sentido de que propone sus propios mecanismos sociales de poder, identidad, comunidad y comunicación, no podemos, ni debemos, olvidar que más allá de los personajes gestados en las pantallas hay personas sentadas frente a distintos tipos de computadora, en lugares muy diversos y con un "capital cultural" que puede ser radicalmente diferente, y que esto posibilita mediante un acceso tecnológico, una mayor comprensión y estudio de las emociones en medios de este tipo.



Capítulo III.

Modelo virtual de las emociones

*Tener grandes ideas es excelente,
transformarlas en realidad una virtud*

3.1 Justificación

En la actualidad el medio virtual, poblado por ordenadores en red, teléfonos, televisión, los multimedia y sistemas de satélites nos son comunes, en este sentido las relaciones humanas no están exentas del cambio o adaptación a dicho medio, y por tanto su estudio y relación con el desarrollo y comportamiento humano son de gran relevancia.

Rehingold (1994) apunta que la ausencia de elementos visuales y auditivos dentro del proceso de la comunicación de las emociones, trae como consecuencia una horizontalidad en las relaciones humanas mediadas por la computadora, sin embargo el exceso y sobre uso de dichos elementos limita la capacidad expresiva y por ende de la efectiva y acertada expresión de las emociones a través de medios electrónicos.

Por tanto, el aproximarse empíricamente a estas cuestiones permitiría encontrar signos comunes que permitan la continuación, o inicio, de un proyecto comunicacional-informático-emotivo acorde con las necesidades actuales, es decir, a partir del conocimiento del proceso de cómo comunicar claramente las emociones a través de medios tecnológicos, se podrá implementar sistemas de comunicación mediada por computadora que tengan éxito entre los usuarios, que sean pertinentes y estén acordes con proyectos educativos, gubernamentales, empresariales y personales.

A lo que Galindo (1998) apunta:

"Investigar no es solamente conocer desde cierta perspectiva, también es hacer en el sentido de las posibilidades que abre el proceso de observación reflexiva que tanto el investigador como los otros actores sociales promueven en su acción comunicativa"



UNAM



IZTACALA

3.2 Alcances y limitantes

Los alcances que esta propuesta tiene son los siguientes:

- Aproximación a una comprensión del papel de las emociones a través de los medios electrónicos.
- Análisis de las emociones plasmadas a través de una conversación por Internet.
- Análisis del lenguaje plasmado en una conversación por Internet y la relación que guarda con la expresión de las emociones.

Las limitantes de esta propuesta son las siguientes:

- Falta de medios tecnológicos para realizar un sistema computacional que permita arrojar estadísticas más completas y que permita hacer un análisis sobre cuales son las emociones más frecuentes en Internet, bajo que medio de comunicación

3.3 Modelo

El modelo contempla un manual multimedia en el cual a través de capturas de pantalla de pláticas del **MSN** en dos modalidades: apoyados en contenidos visuales o multimedia, y sin ningún apoyo visual, solo texto, a fin de que describan el contenido de la conversación (Anexo 1).



Conclusiones.

*Conclusión es el lugar
donde llegaste cansado de pensar.*

Las emociones se encuentran inmersas en cualquier ámbito del ser humano, forman criterios, determinan el comportamiento, y son la base sobre la cual se llevan a cabo las diversas respuestas biológicas y reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción adaptativa, éstas nos permiten un acomodo al medio social, y por ende, se vuelven efímeras debido a que aparecen, desaparecen y cambian constantemente.

Las emociones ejercen una fuerte influencia sobre la conducta, regulan la manera en la que los otros nos responden y como nosotros respondemos a los otros, de tal forma que bajo ninguna circunstancia se separan de la actividad humana, por ello al comunicarnos y socializar con otros a través de los medio electrónicos, los cuales hoy en día son indispensable en nuestra forma de vida, no podemos ignorar que igualmente se desarrollan y tramitan vínculos afectivos y que día con día van adquiriendo un lugar importante en nuestra cotidianidad.

Las investigaciones en torno al aspecto emocional de Internet siguen siendo escasas y pueden variar demasiado entre ellas, hay que enfatizan la importancia del factor emocional en las interfaces entre Hombre - Máquina, es decir, la creación de interfaces afectivas, y otras, que se concentran en el papel de la emoción en el ser humano: su personalidad, el entorno social o sus patologías, pero ninguna de ellas investiga el "cómo" se lleva a cabo el intercambio emocional dentro de las comunicaciones on-line. y más aún, la importancia que esta comunicación emocional supone para el bienestar de las personas.



UNAM



IZTACALA

Es precisamente el bienestar de las personas uno de los fines últimos, y de ahí la relación de las emociones en los medios tecnológicos, a pesar que no hay investigaciones específicas de educación emocional a través de Internet, debido a su reciente aparición, no está de más el unir estas dos líneas, comunicación y educación emocional, para que en un futuro pueda ser utilizado tanto en procesos de formación ordinarios, como aquellos efectuados en entornos virtuales.

La existencia de comunidades virtuales ha fortalecido los aprendizajes ya que se tienen visiones globales, llevando al estudiante a adquirir y proporcionar aprendizaje en varias direcciones, extendiendo su campo virtual a otros y viceversa.



UNAM



IZTACALA

Bibilohemerografía.

En literatura no hay temas buenos ni temas malos, hay tan sólo temas bien o mal tratados.

Albero, M. (2005). "Adolescentes e Internet. Mitos y realidades de la sociedad de la información". *Revista de estudios de comunicación*, mayo 2005.

Austin, J. (1972). *Cómo hacer cosas con palabras*, Buenos Aires: Paidós.

Balaguer, R. (2001). "¿Ágora electrónica o Times Square?. Una revisión de consideraciones sociales sobre Internet" en <http://www.cibersociedad.net>

Balaguer, R. (2003). "*Internet: un nuevo espacio psicosocial*". Montevideo. Trilce.

Bakis, H. (1991). "Telecomunicaciones, espacio y tiempo. Nuevas tecnologías de comunicación". México. Trillas.

Bower, G. H. (1981). "Mood and memory". *American psychologist*, 36, 129 - 148.

Cannon-Board (1977). "The ontogenesis of one physiologist". *Annu. Rev. Physiol.* 35: 1-16, 1973

Damasio, A. (1996). "*El Error de Descartes*". Barcelona. Grijalbo.

Davidoff, Linda. (1980). "Introducción a la Psicología." McGraw-Hill. México.

De la Fuente (1985). "Psicología, Psicoanálisis y Psiquiatría". Fondo de cultura económica. México.

Dery, M. (1998). "*La cibercultura en el final del siglo*". Ediciones Siruela España.

Donath, J. S., (1996) "Identity and Deception in the Virtual Community", en <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Identity/IdentityDeception.html> (de posterior aparición en: P. Kollock & M. Smith (eds.), 1998, *Communities in Cyberspace*, London: Routledge)

Erro, (2002). "El núcleo tegmental pedunculopontino. Anatomía, consideraciones funcionales e implicaciones fisiopatológicas, Departamento de anatomía". Facultad de Medicina. Universidad de Navarra.

Fernández, P. (2000). "*La afectividad colectiva*". México: Trillas.

Freud, S. (1907). "Psicología de la Masas y Análisis del yo" Tomo XVIII Obras Completas Buenos Aires: Amorrortu Ed. pags. 63-154

Figuroa, H. (1999). "In and out the Digital closet: The self as a communicational network". En: Angel Gordo-López & Ian Parker (eds.) *Cyberpsicology*. London: Mcmillan Press.

Fridja, N. H. (1988). "The laws of emotion". *American Psychologist*, 43, 349-358.

Galindo, J. (1998). "Etnografía. El oficio de la mirada y el sentido. Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación". México. Addison Wesley Longman.

Gates, B. (1996). "Camino al futuro". México: McGraw-Hill.

Gergen, K. (1996). "*Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*". Barcelona: Paidós.

Gergen, K. (1991). "*El yo saturado*". Buenos Aires: Paidós.

Gil, A. (2000). "*Aproximación a una teoría de la afectividad*". Departamento de psicología de la salud y de Psicología social. Universidad Autónoma de Barcelona. España.

Giménez Amaya (1992). "La Neurociencia dentro del programa de investigación biomédica de la Universidad de Navarra". En *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*. 1999. Vol. 43, Nº 2: 8-16.

Goleman, D. (1996). "*La inteligencia emocional*". Barcelona. Cairós

Gómez, E. y García, A. (2000). "Apuntes sobre el Ciberespacio: Una discusión pendiente sobre el acceso a la tecnología de información".

González, M.P., Barrull, E., Pons, C. y Marteles, P. (1998). "¿Qué es el afecto?" En <http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/articulos.htm>

Kemper (1990). "Research Agendas in the Sociology of Emotions". Albany, NY: State Univ. NY.

Kozinets, R. (1999). "E-tribalised marketing? The strategic implications of virtual communities of consumption", *European Management Journal.*, Vol. 17 No.3, pp.252-64.

Lameiro, Máximo y Sanchez, (1998). "Los cibergrupos: su formación y mantenimiento". Boletín Sociedad Española de Psicoterapia y Técnicas de grupo. Epoca IV, Nº 13 (pág. 179-182). Barcelona.

Mandler, G. (1984). "Mind and body: Psychology of emotion and stress". New York: Norton.

Merril y Loewenstein (1979)

Mischel, W. (1973). "Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality". *Psychological Review*, 80, 252-283.

Ortega, P. Mínguez, R. (2001). "*La educación moral del ciudadano de hoy*". Paidós, Barcelona.

Piaget, Jean (1981). "Inteligencia y Afectividad". Buenos Aires. Paidós

Plutchik, R. (1980). "Emotion: A psychoevolutionary analysis". New York. Harper and Row.

Shweder, R. A. (1994). "The Basics of Basic Emotion". The Nature of Emotion Fundamental questions. Nueva York: Oxford University Press.

Slooman, Aaron. (1981). "Why Robots Will Have Emotions". New York. University of Sussex.

Reeve, J. (1994). "*Motivación y emoción*". Madrid. Mc Graw Hill.

Reid, E. (1995). "Virtual Worlds: Culture and Imagination". CyberSociety: computer-mediated communication and community. E.U.A. Sage Publications.

Reid, E. (1991). "Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat". Tesis del Departamento de Historia. Universidad de Melbourne. (en línea) <http://www.ee.mu.oz/papers/emr>

Rheingold, H. (1991). "*Virtual Reality*". Nueva York: Summit Books.

Rheingold, H. (1993). "The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier", New York: Harper Perennial

Rizo, (2005). "El Camino Hacia la "Nueva Comunicación"". Breve Apunte Sobre las Aportaciones de la Escuela de Palo Alto", *Razón y Palabra*, núm.40, agosto 2004.

Rosenzweig, M. & Leiman, A. (1992). "Psicología fisiológica". España. McGraw Hill Interamericana.

Suler, J. (2002). "Cyberspace Romances. En *The Psychology of Cyberspace*". (artículo orig. pub. Dic. 1996). Extraído el 20 de marzo de 2001 de <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/bvinterview.html>

Suler, J. (1996). "Transference among people online en *Psychology of Cyberspace*". Disponible en: <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/psychspace.html>

Suler, J. (2003). "Presence in Cyberspace en *Psychology of Cyberspace*". Disponible en: <http://www.rider.edu/~suler/psycyber/psychspace.html>

Sopena (1965) Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Pág. 3696

Sopena (1965) Diccionario Enciclopédico Ilustrado, 1965, Pág. 3697

Turkle, S. (1997). "*La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*". Barcelona. Paidós.

Wilbur, S.P. (1997). "An Archeology of Cyberspaces: Virtuality, Community, Identity". The Cybercultures Reader. London/New York. pp. 45-55

William, James y Carls Lange (1989). "*Principios de Psicología*". Fondo de Cultura Económica. Mexico

Wukmir, V.J., (1967). "Emoción y Sufrimiento". Barcelona. Labor.

Zacarés y Serra (1998). "Creencias sobre la madurez psicológica y desarrollo adulto". Anales de psicología, Vol. 12, N^o. 1, pags. 41-60.