

XII Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación.

“Nuevos escenarios y lenguajes convergentes”

Escuela de Comunicación Social – Facultad de Ciencia Política y RRII - Rosario 2008.

Apellido y nombre: Canavire, Vanina Belén

E-mail: belencanavire@hotmail.com

Institución a la que pertenece: Centro de Estudios Avanzados (Universidad Nacional de Córdoba) – Unidad Ejecutora (CONICET).

Área de interés: Discursos, lenguajes, textos.

Palabras claves: literatura-autoayuda-comunicación

Título: ““EL ARTE DE VIVIR”: ANÁLISIS DISCURSIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE LA ESCUELA DE PALO ALTO”

Resumen:

En 1995, Daniel Goleman, un Doctor en psicología graduado en Harvard, publicó el libro "La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual". Dicha obra tuvo un gran nivel de ventas y difusión en toda Europa, Asia y Latinoamérica, y fue traducida a casi treinta idiomas.

El libro de Goleman se ha transformado en un fenómeno editorial; su imponente presencia en el mercado mundial muestra que "La inteligencia emocional" es un icono de una tendencia actual: el consumo masivo de textos de autoayuda.

Para la elaboración de este trabajo, partimos del supuesto de que es posible establecer comparaciones entre la teoría de la “Inteligencia Emocional” y los postulados de una teoría clásica estudiada en el campo de la comunicación: la “Escuela de Palo Alto”. Los aportes de esta corriente comunicacional, ponen de manifiesto la trascendencia de lo interaccional para analizar el comportamiento individual y social. Mientras que, la noción de “Inteligencia Emocional” incluye habilidades tales como: ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso; regular el humor; mostrar empatía y abrigar esperanzas.

La interpretación de la obra de Goleman permitirá reconocer supuestos tácitos en su libro, y ofrecerá una lectura de su discurso desde el campo de las ciencias sociales en general y de la comunicación en particular.

“EL ARTE DE VIVIR’: ANÁLISIS DISCURSIVO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE LA ESCUELA DE PALO ALTO”

INTRODUCCIÓN

En 1995, Daniel Goleman, Doctor en psicología graduado en Harvard, publicó el libro *La inteligencia emocional*. Desde el momento mismo de su aparición, el tema recibió una gran atención por parte de los medios de comunicación y en el mundo empresarial. La obra estuvo en la lista de libros más vendidos de "The New York Times" durante un año y medio, con más de cinco millones de copias publicadas en todo el mundo. Se convirtió en un best-seller en Europa, Asia y Latinoamérica, y fue traducido a casi treinta idiomas. Llamativamente, este texto utiliza muchas nociones y conceptos que exhiben cierta trayectoria en el campo comunicacional: se trata de categorías presentes en las teorías de la Escuela de Palo Alto. Nuestro propósito en este trabajo será confrontarlas, de manera tal que se evidencien los supuestos que subyacen a ambas concepciones de comunicación.

Los investigadores de la EPA promueven un modelo circular e interaccional, en el que la comunicación es un proceso plural permanente donde los individuos no pueden dejar de participar -ya sea con palabras o silencio-, y determinado por las características del contexto. Mientras que, Goleman expone un modelo voluntario de comunicación, donde el dominio racional de las emociones le permitiría al sujeto, modificar las condiciones de su entorno favoreciendo únicamente sus objetivos personales. Cabe agregar que, el autor retoma temáticas comunes a los estudios de Palo Alto, con la finalidad de otorgarle cierta científicidad a su texto.

Para realizar este análisis, utilizamos los procedimientos formulados por Van Dijk, quien propone una perspectiva distinta de aproximarse al discurso, donde la teoría exige por un lado, la implicación del teórico en aquello que estudia, y por otro, una mirada crítica que busca puntos de reunión que permitan abrir caminos antes no explorados. A

este modo diferente de acercarse a la construcción de la teoría y a su aplicación en el análisis denomina “Análisis Crítico del discurso”.

Por su parte, Fairclough y Wodak (2000b:387,397) establecen principios que caracterizan al ACD: las relaciones de poder como elementos discursivos; el discurso constituye a la sociedad y a la cultura; el discurso es histórico; el vínculo entre texto y sociedad es mediado; el análisis del discurso es interpretativo y explicativo.

De acuerdo con las formulaciones teórico-metodológicas expuestas, se establecerán relaciones teóricas- analíticas entre la teoría de la “inteligencia emocional” y la EPA, con el objetivo de identificar de qué manera la obra de Goleman retoma los presupuestos de dicha corriente comunicacional, y al mismo tiempo intentaremos establecer la concepción de comunicación prevaleciente en ambas teorías. Para llevar a cabo dicha tarea, seleccionamos los siguientes ejes temáticos: modelo de comunicación explícito o implícito en ellas; concepción de comunicación que predomina, relevancia que otorgan a los conceptos de “aprendizaje”, “conducta” e “interacción”; importancia del “contexto” en sus desarrollos teóricos; y propósitos que pretenden alcanzar mediante sus propuestas teóricas.

El libro de Goleman es un fenómeno editorial; su imponente presencia en el mercado mundial muestra que *La inteligencia emocional* es un icono de una tendencia actual: el consumo masivo de textos de autoayuda.

Goleman explica en su obra que tenemos dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional. A partir de este supuesto, Goleman desarrolla la teoría de la “Inteligencia Emocional”, ésta se fundamenta en la idea de que la Inteligencia Emocional es más importante que el cociente intelectual para alcanzar la excelencia personal.

Según el psicólogo de Harvard, la noción de Inteligencia Emocional incluye habilidades tales como “ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanzas” (Goleman, 2004:27, 28).

Para la elaboración de este trabajo, partimos del supuesto de que es posible establecer comparaciones entre la citada teoría de la “Inteligencia Emocional” (IE) y los postulados de una teoría clásica estudiada tradicionalmente en el campo de la comunicación: la denominada “Escuela de Palo Alto” (EPA). Los aportes de la Escuela

de Palo Alto constituyen parte de las raíces del complejo fenómeno de la comunicación, poniendo de manifiesto la trascendencia de lo *interaccional* para analizar el comportamiento individual y social. La EPA evidencia la importancia de retomar y de hacer observable la comunicación atendiendo a su primer significado: la puesta en común, el diálogo, la comunión. Además, expone una forma de conceptualizar la comunicación que poco tiene que ver con la comunicación mediada por los medios de difusión masiva. Vale decir que el campo de estudios al que se aboca esta escuela coincide en gran medida con el espacio en el que se ubican los postulados de Goleman.

Para llevar a cabo esta exposición, se hace inevitable el planteo de preguntas que nos ayuden a revelar las potenciales relaciones que se pueden establecer entre ambas propuestas teóricas: ¿Qué concepción de comunicación proponen ambas teorías?, ¿Qué lugar ocupa la interacción en sus discursos?, ¿Qué aportes realizan al desarrollo del conocimiento científico y social?, ¿Cuáles son los efectos que pretenden alcanzar en sus lectores?, ¿Qué tipo de teoría está implícita en el libro *La inteligencia emocional*?, ¿Por qué esta obra alcanzó un gran nivel de ventas?

Las significaciones presentes en los textos de Goleman adquieren particular relevancia cuando son analizadas dentro del contexto actual, donde la inestabilidad laboral, los desequilibrios emocionales, y los conflictos sociales impulsan a los individuos a buscar soluciones apremiantes que los ayuden a “sobrevivir”.

DESARROLLO

LA COMUNICACIÓN COMO INTERACCIÓN: LA CONCEPCIÓN DE LA ESCUELA DE PALO ALTO.

En *La nueva comunicación* (1984), Winkin realiza una selección de textos elaborados por investigadores pertenecientes a la “Universidad Invisible”. El autor distingue tres etapas en el desarrollo histórico de esta perspectiva comunicacional. En los años cincuenta, Gregory Bateson, Ray Birwhistell, Erving Goffman, Donald Jackson y Edward Hall son sus fundadores. Albert Sheflen y Paul Watzlawick son los representantes de la segunda generación en el curso de los años sesenta. Finalmente, una tercera generación está compuesta por autores más jóvenes que actualizan el pensamiento de los maestros de la generación anterior, como Stuart Sigman.

Para los investigadores mencionados, la comunicación es un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, la

mímica, el espacio interindividual, etc. Estos autores se contraponen a la idea de una oposición entre la comunicación verbal y la “comunicación no verbal”, ya que consideran que *la comunicación es un todo integrado*.

En varios miembros de la EPA se halla el desarrollo de una analogía entre la comunicación y una orquesta que está tocando. Dicha analogía tiene la finalidad de hacer comprender cómo puede decirse que cada individuo *participa* en la comunicación, en vez de decir que constituye el origen o el fin de la misma. En este sentido se puede hablar de un “modelo orquestal” de la comunicación, por oposición al “modelo telegráfico”. El modelo orquestal, vuelve a ver en la comunicación el fenómeno social que expresaba el primer sentido de la palabra: *la puesta en común, la participación, la comunión*.

En *Pragmatics of Human Communication* (1967), Watzlawick, Beavin y Jackson resumen los cinco principales axiomas de la EPA: “La imposibilidad de no comunicar”; “Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación”; “La puntuación de la secuencia de hechos”; “Comunicación digital y analógica”; “Interacción simétrica y complementaria”.

A primera vista, los postulados de la Universidad Invisible y la teoría de la “inteligencia emocional”, presentan temas en común: el aprendizaje social, la interacción humana, la comunicación, los trastornos psíquicos, entre otros.

En *La inteligencia emocional*, Daniel Goleman plantea que los avances producidos en esta última década sobre el estudio científico de las emociones pueden revelar novedosos remedios para nuestras crisis emocionales colectivas. El autor explica que el campo de las emociones ha sido inexplorado, sin embargo, merced a la cosecha científica que él ha realizado, puede llegar a trazarse con cierta precisión el mapa del corazón humano.

Observamos que tanto en la concepción de comunicación de la EPA, como en las nociones expuestas por Goleman, cobra importancia el componente afectivo, y a la vez, en ambas concepciones se destaca la dinámica de la interacción. Esto podría llevar a suponer que ambas propuestas teóricas son semejantes. Así es como la teoría del psicólogo de Harvard aparentemente podría colocarse en el terreno de las “teorías de la comunicación interpersonal”.

RELACIONES TEÓRICAS - ANALÍTICAS ENTRE LA IE Y LA EPA

Según Birdwhistell, no existe la significación de un gesto, sino que el gesto se integra en un sistema interaccional de múltiples canales; no opone el habla al cuerpo como lo inconsciente a lo consciente, sino que concibe al comportamiento interindividual como una “corriente de comunicación” dotada de múltiples balizas. Esta concepción de comunicación como un proceso plural permanente es compartida por los demás autores de la EPA.

Además, el autor concibe la comunicación en términos sistémicos, en este sentido, el análisis no se centra en el contenido del intercambio sino en el *sistema que ha hecho posible el intercambio*. Este sistema es la comunicación, que recibe una prioridad conceptual sobre el sujeto que se inserta en ella.

Por su parte, Goleman concibe al intercambio comunicativo de otro modo. A través de sus enunciados transmite la idea de que, el individuo mediante el dominio efectivo de su conducta especialmente sus habilidades emocionales, tendría la posibilidad de modificar su entorno para obtener “satisfacción personal”. Además destaca la relevancia de conocer y manejar adecuadamente cada una de las respuestas emocionales que emitimos, ya que esto nos garantizaría beneficios intra e interpersonales.

Ejemplo n° 1

“En esencia, todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado (...). En nuestro repertorio emocional, cada emoción juega un papel singular (...). Con la ira, la sangre fluye a las manos, y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo, el ritmo cardíaco se eleva (...). La expresión de disgusto es igual en el mundo entero y envía un mensaje idéntico: algo tiene un sabor o un olor repugnante, o lo es en sentido metafórico” (Goleman, 2004:24-25)

Ejemplo n° 2

“Gran parte de las pruebas demuestra que las personas emocionalmente expertas –las que conocen y manejan bien sus propios sentimientos e interpretan y se enfrentan con eficacia a los sentimientos de los demás– cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, ya sea en las relaciones amorosas e íntimas, o en elegir la reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizativa. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas también tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad” (Goleman, 2004:56-57).

Ejemplo n° 3

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

Analizaremos estas dos posiciones.

En primer lugar, Birwhistell plantea que un gesto es un canal más, que conforma el sistema de la comunicación. Es decir, un gesto sólo adquiere significado cuando está puesto en relación con las otras “balizas”, que también integran la corriente comunicacional: dicha sinergia posibilitará el desarrollo de la comunicación. Entonces, si la comunicación se concibe como un proceso en varios niveles, para comprender la emergencia de significación, se debe describir el funcionamiento de diferentes modos de comportamiento en un contexto dado.

Por su parte, Goleman señala que cada emoción es singular, y se dedica a describir con detalle, de qué manera se manifiestan cada una de ellas (**ejemplo n° 1**). Cabe indicar que en este postulado subyace la plataforma de carácter evolucionista y biologicista sobre la que se sostiene gran parte de la teoría de la “inteligencia emocional”.

En contraposición al presupuesto teórico marcado por Birwhistell, Goleman se esfuerza por otorgar un significado particular a cada gesto por medio de los cuales se manifiestan las emociones. Hasta llega a clasificar estas últimas, exponiendo cuáles son las características que distinguen a unas de otras, haciéndolas de esto modo, “únicas”. Estas distinciones están al servicio de un determinado propósito del autor: inculcar al lector la idea de que es viable modificar el repertorio emocional que la evolución nos ha impuesto, a través de un “reaprendizaje emocional” [1]. El autor otorga un significado específico a cada emoción, colocándolas en todos los casos por encima del raciocinio. De esta manera, intenta convencernos de que “nuestras pasiones, bien ejercidas, son sabias; guían nuestro pensamiento, nuestros valores, nuestra subsistencia” (2004:18).

En segundo lugar, Birwhistell concibe a la comunicación como un “proceso plural permanente”, es decir, acepta que es un sistema integrado por múltiples canales, que incluyen: la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual, etc. Esta

aseveración está intrínsecamente relacionada con el primer axioma comunicacional de la Universidad Invisible: la imposibilidad de no comunicar.

Por su lado, Goleman argumenta que quienes son capaces de identificar sus emociones o sentimientos y los dominan, o sea, manejan de manera eficaz su lenguaje no verbal y corporal, estarán siempre varios escalones más arriba de aquellos que no han sabido explotar esta capacidad (**ejemplo n° 2**). Además, estos individuos tendrían la virtud de modificar los distintos contextos sociales en los que se ven insertos, convirtiéndose casi “mágicamente” en líderes naturales, en personas que resultan emocionalmente enriquecedoras [2]. El autor asegura que una persona con la habilidad de interpretar correctamente los mensajes emocionales que emiten los demás, podría alcanzar el encanto, el éxito social y hasta el carisma, entre otros numerosos beneficios. Para reforzar aún más sus presupuestos, Goleman manifiesta que no sólo lograríamos tener un desempeño social óptimo, sino que además nos sentiríamos ampliamente satisfechos y productivos.

Por lo expuesto, se hace evidente que Goleman no concibe a la comunicación como un “todo integrado”, sino que aísla cada componente del sistema de comunicación, lo que lo lleva a desarrollar una oposición implícita entre el “lenguaje verbal” y el “lenguaje de los gestos”.

De este modo, queda esbozado el modelo de comunicación implícito en la obra de Goleman; un *modelo verbal, voluntario y consciente* de la comunicación.

-Los escritos de Goleman se caracterizan por presentar una noción de *linealidad* en los intercambios comunicativos, es decir, en repetidas ocasiones el autor señala que emitimos mensajes que llegan a nuestro interlocutor y de quien obtenemos una respuesta, distinguiendo de esta forma una causa y un efecto, cuando según los investigadores de Palo Alto, ninguno de estos conceptos resultaría aplicable debido a la circularidad de la interacción.

-En los textos, el *contexto socio-cultural* no es tomado en cuenta por el autor. En forma intermitente en toda su obra, aparecen *sugerencias o consejos* destinados a solucionar nuestros problemas cotidianos. Dichas *recetas prácticas*, en realidad, son generalizaciones, realizadas pasando por alto la singularidad de cada una de las situaciones en las que el sujeto se encuentra inmerso; y tratando como elementos homogéneos a los lectores.

-Otro punto es que reemplaza al lenguaje verbal por el no verbal o como él denomina “emocional”. Por lo tanto, la idea que subyace es de asemejar nuestra comunicación no verbal con la verbal. Conseguir este objetivo sería la prueba patente de que hemos logrado orientar con inteligencia nuestras emociones.

-Por último, el objetivo de Goleman es lograr que los individuos, puedan controlar de manera *voluntaria* y *racional* sus emociones y en consecuencia su lenguaje no verbal y kinésico, por medio del cual éstas se expresan. Por lo tanto, la intención tácita del autor es que alcancemos a través de su teoría, la destreza de imprimirle a nuestro lenguaje no verbal y corporal las dos propiedades nombradas que son rasgos característicos de la comunicación verbal.

Por último, Birwhistell señala que los interlocutores no son autores de la comunicación, sino que participan en ella. Llega a esta conclusión basándose en las nociones de que la comunicación es un intercambio que sobrepasa a los comportamientos individuales, y que es imposible concebirla sin tener en cuenta el contexto en el que tiene lugar. En este sentido, le otorga prioridad a la comunicación por sobre el sujeto, que se convierte en un elemento de dicho sistema.

En forma contraria, Goleman otorga a los sujetos el papel de autores de la comunicación, o sea, los considera actores principales de sus interacciones, demostrando de esta forma la supremacía que ellos adquieren por sobre sus intercambios comunicacionales (**ejemplo n° 3**). Los recursos discursivos que utiliza el autor, le permiten reforzar el argumento de que nosotros somos los *únicos responsables* de nuestros éxitos o fracasos en los diferentes escenarios sociales. Entonces, nos coloca frente a un dilema que debemos resolver individualmente: ¿cambiar nuestra vida aplicando los consejos que ofrece la teoría de la “inteligencia emocional”, o dejar que las frustraciones opaquen sin piedad nuestro desarrollo personal?

REGLAS

Goffman considera que los individuos participan en un “sistema” en el que todo comportamiento libera una información socialmente pertinente, es decir, que un individuo puede dejar de hablar pero no puede evitar comunicarse con el lenguaje del cuerpo. Además sostiene que, las interacciones tienen sus propias reglas, y éstas no dependen de factores internos sino que son exteriores a los individuos.

El dialecto corporal es un discurso convencionalizado, como también, un discurso normativo. Es decir que existe, una obligación de transmitir ciertas informaciones en presencia de otros, y una obligación de no transmitir otras, tal como se espera por parte de los demás que se muestren bajo tal o cual aspecto. Parece existir un acuerdo sobre la significación de los comportamientos, no sólo tal como son percibidos, sino también tal como deberían mostrarse; entonces resulta bastante paradójico que la mejor manera de dar un mínimo de información sobre uno mismo consiste en adaptarse y actuar de acuerdo con las expectativas de su grupo social.

Tanto para Goffman como para los demás intelectuales de la EPA, el comportamiento está regido por un conjunto de códigos y de sistemas de reglas. Goffman hablará así de las ‘relaciones sintácticas que unen las acciones de diversas personas mutuamente en presencia’ (1963). Sheflen habla del ‘programa’ (1965) de una interacción. Hall describe ‘cadenas de acción’ (1956). Watzlawick y sus colegas desarrollan el concepto de ‘cálculo’ (1967) de la comunicación interpersonal, mientras que Jackson concibe la familia como un ‘sistema regido por reglas’ (1968). La perspectiva sistémica de la EPA se manifiesta en estos postulados, donde se destaca el concepto de “contexto” como el único capaz de dar sentido a los elementos que se insertan en él.

Goleman plantea que, una de las competencias emocionales básicas es aprender a manejar las “reglas tácitas” en los intercambios sociales. Aquellas personas que no logren dominar el “lenguaje mudo de las emociones” estarán propensas a emitir mensajes que generen malestar en los demás.

Ejemplo n° 4

“La expresión ‘reglas de demostración’ se utiliza para el consenso social acerca de qué sentimientos pueden mostrarse adecuadamente y cuándo (...). Existen varias clases básicas de reglas de demostración: una es *minimizar* las muestras de emoción (...). Otra es *exagerar* lo que uno siente magnificando la expresión emocional (...). La tercera es *reemplazar* un sentimiento por otro (...). La educación en las reglas de demostración, sin embargo, se realiza con mayor frecuencia, dando el ejemplo: los chicos aprenden a hacer lo que ven hacer” (Goleman, 2004:141-142)

Al igual que los demás investigadores de la EPA, Goffman incluye dentro del dialecto corporal al aspecto físico, el vestido, el porte, los movimientos y las actitudes, la intensidad de la voz, los gestos, etc. Indica que el individuo tiende a comportarse en función del carácter público de su conducta, entendemos por esto que las señales que el

sujeito emita, estarán condicionadas por las expectativas de quienes lo rodean, que calificarán rápidamente como “anormal” algún mensaje que no pertenezca al lenguaje convencionalizado de ese grupo en particular. Goffman señala acerca de la actividad corporal que, esos signos parecen concebidos para proporcionar informaciones sobre el compromiso del individuo [3]. Esto implica que las señales del dialecto corporal deben adaptarse a las reglas de cada sociedad, donde tienen asignada una significación en común. Y que nuestro acatamiento a este sistema normativo afectará nuestro entorno y manifestará el compromiso que asumimos en cada uno de los intercambios comunicacionales.

Todos los investigadores de la Universidad Invisible, cada uno a su manera, adhieren a la idea de que el comportamiento humano, está regido por un conjunto de códigos y reglas. Para estudiar la conducta comunicativa, los teóricos de la EPA, otorgan preeminencia al contexto donde se desarrolla la interacción, por sobre los aspectos individuales.

Por su parte, Goleman hace referencia a las “reglas de demostración” que se trataría de lo bien o mal que la gente expresa sus propios sentimientos. Luego se esfuerza en describir con detalle algunas reglas de demostración que él considera básicas. El autor destaca que los niños aprenden mejor mediante el ejemplo, y que al educar los sentimientos, las emociones son al mismo tiempo el medio y el mensaje. Entonces, los lectores serían inducidos a convertirse en guías emocionales de sus hijos, allanándoles el camino para que en su vida adulta no estén propensos a sufrir “naufragios emocionales”.

De acuerdo a lo expuesto, estimamos que Goleman retoma la noción acerca de las “reglas de la comunicación” postulada por la Universidad Invisible. Ambas teorías coinciden en subrayar la existencia de ciertas “normas de conducta” que prescriben aquello que podemos expresar o no, en presencia de determinadas personas y en momentos específicos. Advertimos sin embargo que Goleman introduce variaciones: en primer término, restringe el ámbito de aplicación de estas reglas sólo al “intercambio emocional”, es decir, se ocupa exclusivamente de la forma en que manifestamos nuestras emociones frente a los otros. Mientras que los investigadores de la EPA sostienen que estos “preceptos normativos” pueden aplicarse a cualquier “situación interaccional”, debido a que el individuo con palabras o sin ellas, no puede dejar de comunicarse.

En segundo término, Goleman concibe que seguir dichas reglas nos permitiría generar un ambiente de armonía social, evitando que quienes nos rodean se sientan incómodos con nosotros, es decir, disfrutaríamos la denominada “elegancia social”. Asimismo, se hace evidente que el cumplimiento eficiente de estas normas, es un factor de la “inteligencia emocional”. Consecuentemente, conocerlas y manejarlas correctamente nos redituaría valiosas “ganancias” personales. En suma, somos responsables y beneficiarios de nuestras actuaciones, lo que evidencia que en la teoría de la “inteligencia emocional” el foco de atención es la capacidad del individuo de regular su conducta de manera “intencional y autónoma”.

Si confrontamos el planteo de Goleman, con las reflexiones aportadas por Goffman, observamos que este último supone que mantenernos bajo las “reglas de comunicación” implica adaptarnos y comportarnos de acuerdo a las expectativas de las otras personas. Para Goffman el núcleo de la cuestión estaría constituido por el grupo social con el que interactuamos.

En contraposición a esta idea de adaptación del individuo a su contexto socio-cultural; Goleman apuesta por el dominio de las emociones propias y la influencia sobre los demás. Podríamos enunciar la consigna que él propone seguir de la siguiente forma: es preciso *autogobernarse* para sentirse bien con uno mismo y en consonancia desarrollar el arte de las relaciones con los demás, sin permitir que ellos obstaculicen nuestro camino hacia el éxito y la productividad.

La idea que transmite la corriente de comunicación estudiada es que las “reglas comunicacionales” son exteriores a nosotros, y que cada contexto socio-cultural tiene establecidas ciertas normas que deben ser respetadas por el individuo que desee ser aceptado en ellos. Esto manifiesta la estrecha relación que existe entre el contexto y sus correspondientes reglas.

En cambio Goleman proclama que debemos aplicar las “reglas de demostración” de acuerdo a las circunstancias en las que nos encontremos, pero buscando siempre el beneficio personal. La imagen que subyace es que somos los *dueños* de nuestras conductas, y por lo tanto, debemos ser capaces de modificar los escenarios sociales donde nos insertemos a nuestro favor.

CONCLUSIÓN

El texto de Goleman se asemeja a una “guía emocional”, donde se presentan instrucciones que nos llevarían a alcanzar el bienestar y la felicidad, y además ofrece “sugerencias” que permitirían resolver nuestros conflictos diarios. La trama discursiva de esta obra tiene la finalidad de estimularnos a alcanzar la “superación personal”, pero a cada uno le corresponde asumir la “responsabilidad individual” de explotar sus recursos internos. En este sentido, consideramos a *La inteligencia emocional* como un producto perteneciente a la literatura de autoayuda, es decir, el texto de Goleman es un icono representativo del “mercado terapéutico” actual, lo que justificaría su popularidad y posterior conversión en best-seller.

Con respecto a la concepción de comunicación presente en la IE y la EPA, destacamos diversos aspectos.

Los investigadores de la EPA sostienen que un gesto es un canal más que conforma el sistema de la comunicación, y sólo adquiere significado cuando está en relación con otras balizas que integran dicha corriente. Goleman por su parte, indica que cada emoción es singular y tiene características propias, y subraya que a través del aprendizaje emocional podemos identificar cada sentimiento y orientarlo de forma racional.

La EPA concibe a la comunicación como un proceso plural permanente. En oposición, Goleman no entiende a la comunicación como un sistema interaccional, sino que establece tajantes diferencias entre el lenguaje verbal y no verbal.

También reconocemos que, el contexto socio-cultural de radical importancia en los estudios desarrollados por la Universidad Invisible, no es tomado en cuenta –o es oscurecido– en la propuesta teórica de Goleman; allí aparecen de forma recurrente generalizaciones que conceptúan a los sujetos como homogéneos, a quienes se incita a aceptar las recetas o sugerencias ofrecidas en el texto.

Así mismo, observamos que el propósito de Goleman es convencernos de la posibilidad de controlar de manera voluntaria y racional nuestras emociones, es decir, las asemeja al lenguaje verbal. Por este motivo, creemos que Goleman promueve un “modelo no verbal, voluntario y consciente de la comunicación”.

Por último, la EPA señala que los interlocutores no son autores de la comunicación, sino que participan de ella como en una orquesta. Por el contrario, Goleman destaca que los sujetos son los actores principales de sus interacciones, demostrando la supremacía

que ellos tienen por sobre la relación. Esta idea se relaciona con el supuesto de que somos los únicos responsables de nuestros éxitos y fracasos cotidianos.

Al comienzo de esta exposición, planteamos una conjetura acerca de los tópicos compartidos por la teoría de la IE y la EPA. Luego del análisis desarrollado, sostenemos que la obra de Goleman y los investigadores de la Universidad Invisible recurren a temáticas semejantes, pero lo hacen desde perspectivas evidentemente diferentes. Los integrantes de Palo Alto llevan a cabo estudios de carácter científico, destinados a la elaboración de postulados teóricos que sean de utilidad para el campo de la comunicación. Ellos abogan por un modelo circular e interaccional de la comunicación, sin dejar de lado las condiciones contextuales en donde tienen lugar los intercambios entre los sujetos. En cambio, *La inteligencia emocional* pertenece a la literatura de autoayuda, por lo tanto es un discurso de la cultura masiva de tipo prescriptivo y cuyos supuestos están innegablemente relacionados al campo de la psicología conductista. Las ideas transmitidas por Goleman, promueven la “autosuficiencia” y la “superación personal”, dos nociones incongruentes con las de “participación o puesta en común” promulgadas por los investigadores de la corriente comunicacional estudiada.

En suma, afirmamos que el texto de Goleman no puede incluirse dentro de las “Teorías de la comunicación interpersonal”, debido a que no apunta a una comunicación entendida como la “puesta en común entre los participantes”, sino por el contrario, está elaborada con la finalidad de que cada persona logre obtener beneficios puramente individualistas y a través de ellos una ilusoria “felicidad”.

Por último, queremos esbozar cuestiones que podrían ser tratadas en investigaciones futuras: ¿De qué modo la literatura de autoayuda puede relacionarse con la noción de ideología?; ¿De qué forma impactan las obras de autoayuda en los diversos estratos sociales?; ¿Cuáles son los principales canales de difusión del género de autoayuda?; ¿Cuáles son las diferencias entre estos libros y los textos científicos?; ¿Que función cumplen los discursos de tipo prescriptivo en las diferentes culturas? Destacamos estos interrogantes, sin embargo, reconocemos que nuestro objeto de estudio -una obra de autoayuda- puede ser abordado desde otros múltiples enfoques y disciplinas sociales.

[1] El reaprendizaje emocional, consiste básicamente en ser capaces de identificar cada uno de nuestros sentimientos y canalizarlos de manera racional (Goleman, 2004: 235).

[2] Encontramos una similitud entre el presupuesto de Goleman y el pensamiento del conductista B. F. Skinner, quien sostiene que “ser de verdad humano significa tener el

control, entender y aprovechar las contingencias del medio en nuestro beneficio” (Brennan, 1999:275).

[3] Se entiende por compromiso: mantener en una determinada actividad de circunstancia una cierta atención intelectual y afectiva (Goffman, 1984:209).

BIBLIOGRAFÍA

- ABRAHAM, Tomás (2000), *La empresa de vivir*, Sudamericana, Buenos Aires.
- BATESON, Gregory [1971] “Comunicación”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.
- BECK, Ulrich y Elisabeth, BECK (2003), *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*, Paidós, Barcelona.
- BIRWHISTELL, Ray [1970] “Un ejercicio de kinésica y de lingüística: la escena del cigarrillo”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.
- BRENNAN, James (1999), *Historia y sistemas de la psicología*, Prentice Hall, México.
- EHRENBERG, Alain (2000), *La fatiga de ser uno mismo. Depresión y sociedad*, Nueva Visión, Buenos Aires.
- FAIRCLOUGH, Norman y Ruth WODAK, “Análisis crítico del discurso”, en van Dijk (2000b), *El discurso como interacción social*, Barcelona, Gedisa, vol. 2
- GOFFMAN, Erving [1963] “Compromiso”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.
- GOLEMAN, Daniel (2004), *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*, Javier Vergara Editor, Buenos Aires, 25ª ed.
- HALL, Edward [1968] “Proxémica”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.
- JACKSON, Don D. [1957] “El problema de la homeostasia familiar”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.
- MARTIN ROJO, Luisa y Rachel, WHITTAKER (1998), *Poder-decir o el poder de los discursos*, Arrecife Producciones, Madrid.
- PAPALINI, Vanina A. (2005) “Testimonios y biografías en la literatura de autoayuda: una subjetividad del Sí- Mismo enajenado”, ponencia presentada en las III Jornadas Patagónicas de Estudios Latinoamericanos; Universidad Nacional de Comahue, Neuquén, 24 y 25 de agosto de 2005.

RÜDIGER, Francisco (1995), *Literatura de Auto- Ayuda e Individualismo, Contribuição ao estudo da subjetividade na cultura de massa contemporânea*, Editora de Universidade, Universidade Federal do Rio Grande do Soul.

SHEFLEN, Albert [1965] “Sistemas de la comunicación humana”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.

SIGMAN, Stuart [1979] “¿Quién apretó el botón para lanzar la bomba atómica? Una relación etnográfica de las reglas de conversación en un centro geriátrico”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.

WATZLAWICK, Paul [1971] “Estructuras de la comunicación psicótica”, en Winkin (1984) *La nueva comunicación*, Kairós, Barcelona.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet; JACKSON, Don D. (1981) *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*, Herder, Barcelona, 2ª ed.

WINKIN, Yves (1984), *La nueva comunicación*, Barcelona, Kairós.