

## **Gestión de la Comunicación Emocional en los profesionales y en los medios**

**Carmen Sebastián Fernández**

**Profesora colaboradora en el Master en Comunicación periodística, empresarial e institucional. Facultad de Ciencias de la Información.  
Universidad Complutense de Madrid, España.  
comunicacionemocional@auna.com**

**Grupo de trabajo: Estudios culturales en comunicación  
IX Congreso IBERCOM  
Sevilla-Cádiz, 2006.**

**Palabras Clave: Comunicación, Emociones, Educación**

Esta ponencia defiende la importancia de las emociones en el proceso de comunicación. Tanto en el ámbito de la formación de los profesionales de la comunicación, como en la lectura del efecto emocional que las noticias ( imágenes y contenidos) tienen sobre los receptores de la misma. Se trata de reconocer la importancia de la emoción en el proceso comunicativo y de insertar esta prioridad en la formación y en el análisis de la gestión comunicativa por parte de los medios.

Para ello se hace una breve reseña sobre la investigación que hasta el momento se ha realizado en las emociones y un análisis crítico de la ausencia de análisis emocional que demuestran los medios en la comunicación de masas y las instituciones que forman a sus profesionales.

**Conferencia elaborada con motivo del  
IX Congreso Iberoamericano de Comunicación**

El objeto de este trabajo es resaltar el papel de las emociones en el proceso comunicativo y su importancia en la formación de los profesionales de la comunicación. Así mismo la ponencia pretende subrayar los efectos que el “analfabetismo emocional” tiene sobre los medios de comunicación y sus consecuencias en las masas que reciben los mensajes. De modo que esta ponencia trata sobre el proceso e impacto emocional del emisor y receptor de las comunicaciones en los medios.

La enseñanza reglada universitaria, habitualmente hace caso omiso de la importancia del proceso emocional en la recepción, transformación y transmisión de una noticia. Existe una ausencia manifiesta de contenidos de carácter emocional que adiestren a los profesionales en ellos. Sin embargo no queda duda de la importancia del proceso emocional en la elaboración y transmisión de la noticia. (*“La historia que construya cada persona será aquella que surja de sus deseos y emociones, es decir, de lo que quieran hacer. De ahí que el nivel más importante a nivel educacional sea precisamente el nivel emocional. En este nivel se forma la persona”* Manuel Antonio Velandá Mora)

Quizá el ámbito de la publicidad, que al menos en España, está vinculado a la formación de profesionales de la Comunicación, es el único capaz de trabajar con los estímulos y procesos emocionales que más y mejor incitan a la compra o adquisición de productos y servicios. Es decir, se alimenta un tipo de formación y conocimiento emocional, en los ámbitos del consumo. Pero con unos efectos poco favorables a las conductas constructivas.

(*“En conclusión, nos encontramos con un discurso social proveniente de la publicidad que no tiene que ver con la realidad, que no tiene que ver con la verdad, que es plausible, probable, espectacular, cambiante, intrigante, excitante. Es un discurso por tanto ajeno a la ética, que sin embargo utiliza esa ética con fines comerciales”.* Juan Benavides. Medios de comunicación: información, espectáculo, manipulación. Foro Ignacio Illacuría) (1)

Por otra parte observamos que los medios de comunicación ofrecen de manera sistemática un conjunto de informaciones a la sociedad que parece no contemplar la trascendencia emocional de los contenidos e imágenes en sus receptores. O quizá sí, como establece Noam Chomsky en “El control de los medios de comunicación” :

(*“Hay que hacer que conserven un miedo permanente, porque a menos que estén debidamente atemorizados por todos los posibles males que pueden destruirles, desde dentro o desde fuera, podrían empezar a pensar por sí mismos, lo cual es muy peligroso ya que no tienen la capacidad de hacerlo. Por ello es importante distraerles y marginarles”.*) (2)

Además la concentración del poder de los grandes grupos de comunicación produce una mayor indefensión del consumidor, ya que se ve sometido a una dictadura en los contenidos y en la ausencia de pluralidad.

(*De este modo no se deja ningún espacio para el encuentro con el mercado minoritario, lo que produce un castigo a la pequeña y mediana empresa, un castigo a la innovación, a los creadores que rompan con los hábitos de los consumidores mayoritarios, que intenten renovar el campo de la cultura o del arte en cualquier terreno, etc... En definitiva hay un proceso que ahoga la creación local, más vinculada a la población. Pero otra consecuencia puede ser el recorte de la libertad de opción de consumo.* Enrique Bustamante. Medios de comunicación: información, espectáculo, manipulación. Foro Ignacio Illacuría) (3)

Un niño normal en EE.UU. a los 14 años ha contemplado cómodamente 18.000 muertes violentas en TV, en Europa se emiten 40.000 homicidios anuales y en España más de 1.000 escenas violentas por semana. Si a ello le unimos una media de cuatro horas diarias frente al televisor, la ecuación se convierte en un resultado salvaje. Un niño que aún no tiene criterio para discriminar fantasía y realidad y que por supuesto tampoco lo tiene para valorar el significado y el contexto de esas imágenes que recibe. Ni siquiera las defensas que oportunamente aplica el adulto, para evitar estas imágenes o ubicarlas en un ámbito donde no

le afecten. Un niño que va a socializarse con un ingente material ficticio, no precisamente mitológico, proyectado a través de los medios, inaudito en sus antecesores. Un niño cuya socialización, teñida por este material, veremos los efectos que produce en las próximas generaciones.

Ya los adolescentes, cuya socialización mediática ha sido bastante similar a la descrita en el párrafo anterior, dan muestras de una ausencia de motivación, apatía, y me atrevería a decir inmadurez en muchos aspectos, de las que generaciones anteriores no daban muestras. Citaré un ejemplo. En mis trabajos con posgraduados en Masters de comunicación, observo una ausencia de sintonía con lo que uno verdaderamente desea y una identificación con lo que socialmente se reconoce como éxito. Parece como que todos aspiraran a un sueño común, al que sólo tendrán acceso pocos elegidos, por lo que probablemente se generará un nivel de frustración e inadaptación elevado.

Es preocupante aumento de la violencia de género, entre otros tipos de violencia, como el mobbing, (ilustrado en un chiste de Forges en dónde un joven le dice a otro: *“Creo que no me van a renovar el contrato. ¿ Y por qué lo sabes? -responde el otro. Porque mi jefe lleva varios días sin insultarme”*. Este incremento puede estar fecundado gracias a un caldo de cultivo en dónde la violencia y su visión se ha convertido desafortunadamente, en un hecho habitual, casi convencional, “lo normal” título de Lázaro Carreter al que luego haré referencia. El aprendizaje vicario y la imitación consecuente, son hechos que considero no están siendo valorados adecuadamente por los responsables, creadores y comunicadores de las noticias.

Quizá no seamos conscientes de que el salto cualitativo que nos ofrecen las nuevas formas de comunicación, exigen unas modificaciones comportamentales, sociales y emocionales que posiblemente aún no hemos puesto en funcionamiento. La tecnología nos abre las puertas a nuevas formas de comunicar, nuevos hábitos. También de crear y suscitar emociones. Se considera que estas nuevas formas de comunicación suponen un salto evolutivo en la especie humana, que aún se está gestando y que necesita acompañarse de una serie de elementos que aporten la adaptación integral del individuo en este ámbito. La globalización e inmediatez que suponen los adelantos técnicos, pueden ser así mismo objeto de un amplio debate respecto a sus efectos emocionales. La primera, la globalización, porque sesga la diferencia, como avala la concentración de grandes grupos de comunicación y la consecuente disminución de pluralidad.. La segunda, la inmediatez, porque exige comportamientos cuya agilidad, integración y adaptación, no son propias del ritmo de aprendizaje al que el ser humano ha estado expuesto hasta el momento. Aunque también es cierto que gracias a ambas, globalización e inmediatez, han nacido nuevas redes y comunidades cuyos efectos nos sorprenden. José Blanco, secretario de organización del PSOE, aseguraba en un reciente encuentro, que dichas redes habían estimulado el resultado favorable a su partido, en las últimas elecciones generales ocurridas en España.

Las nuevas tecnologías, además, disminuyen la cantidad, y probablemente la calidad, de nuestros intercambios “vis a vis”. Como indicaré más adelante el compartir y expresar las emociones es vital para la satisfacción personal. Es inquietante que se informe, como leí en prensa recientemente, que la enfermedad mental será la primera enfermedad del hombre en el 2020 y que no se establezcan programas para evitarlo.

Otro aspecto a considerar es cómo las nuevas tecnologías están afectando al lenguaje y, por lo tanto, al pensamiento. El lenguaje utilizado por los jóvenes en sus teléfonos móviles, la búsqueda en Internet y la globalización, empujan a una nueva concepción del lenguaje y a una globalización del mismo, que en este momento se ignora si producirá la invasión de uno sobre el resto o la fusión de varios idiomas, que a modo de esperanto, produzca un nuevo modo común de comunicar. En sus maravillosos artículos de opinión y poco antes de fallecer el maestro Lázaro Carreter dejó escrito:

*“O sea, lo normal. Resulta apasionante el empleo que la gente joven está haciendo de esas dos palabras. Una historia que oigo mucho...consiste en que un o una joven...cuentan...su última aventura de discoteca: que conocieron a tal o cual, que bailaron, que pronto hubo química...que se pusieron a cien y luego, pues “lo normal”...Es normal aquello que carece de excepción”(4)*

Como he querido poner de manifiesto, la comunicación y gestión de las emociones, se ha ido haciendo cada vez más compleja con la evolución del hombre y del mundo que ha

construido alrededor. Y hemos de considerar el modo de facilitar e integrar estos cambios en una esfera emocional adaptativa para el ser humano.

## Breve historia emocional

En tiempos griegos había un término que significaba literalmente, sentir con las tripas "*Splanchnosomae*". Este verbo, lamentablemente, ha desaparecido de nuestro lenguaje. El simple hecho de que exista una palabra así, nos permite conceptualizar y sentir de ese modo, con las tripas.

*"Los griegos situaban las emociones en la barriga. El estómago era el lugar donde anidaban la gula, el desconsuelo, la rabia o el odio o sea todo aquello que nos puede transformar en verdaderas bestias. La civilización occidental desconfía de las emociones desde la cuna del pensamiento.*

*Prometeo robó el fuego sagrado de los dioses porque quería ser como ellos: inmortal, creativo, sereno...El mito cuenta que como castigo a esta tropelía, los inquilinos del Olimpo lo ataron a una montaña y lo condenaron a que cada día un águila se le comiera el hígado. De noche este órgano del cuerpo se le reproducía misteriosamente. El sufrimiento sería colosal como son habitualmente ciclópeos el amor y el odio en las fábulas clásicas. Pero no podemos perder de vista la lección que ocultan y que muchas veces superan con buena salud la barrera del tiempo: las vísceras era el lugar en el cual los griegos situaban las pasiones. Los dioses sabían donde había que castigar el hombre que se atrevió a ser como ellos: templado, decidido, emprendedor, libre, sabio y curioso. El hombre es la única criatura de la naturaleza que se hace a sí mismo, puede escoger y puede aprender a ser un dios o un demonio".*

*"Las emociones: de la barriga al sistema límbico" MANEL GÜELL BARCELÓ y JOSEP MUÑOZ REDON) (5)*

Las emociones son vistas en muchas culturas como algo que ocurre dentro del cuerpo. La emoción es fuerza, es energía. Así lo indica la raíz etimológica de alegría, del latín "*Alacritas-atis*", fuego, vivacidad, ardor. También lo manifiesta la raíz griega de angustia: angostura, estrechez, estrangular. Las imágenes que provocan ambos términos, se representan en la imaginación con nitidez, y dan cuenta de la emoción que describen. En estas definiciones el lenguaje de la emoción nos remite al cuerpo.

Los griegos parecen aproximarse bastante a lo que Damasio explica en "El error de Descartes"(6). Damasio nos cuenta en su introducción ( "*... es posible que la esencia de un sentimiento no sea una cualidad mental escurridiza ligada a un objeto, sino más bien la percepción directa de un lenguaje específico, el del cuerpo*" añadiendo a continuación "*...un sentimiento es una visión momentánea de una parte de este paisaje llamado cuerpo*" y especificando más adelante "*los sentimientos son tan cognitivos como otras percepciones. Son el resultado de una disposición fisiológica curiosísima, que ha convertido el cerebro en la audiencia cautiva del cuerpo*"

Desde que Descartes escribió: "pienso, luego existo" en el siglo XVII la humanidad aceptó esta valoración histórica de las emociones. Dando prioridad a la razón, el hombre inició una carrera que le hizo creer que las emociones eran obstáculos al intelecto. Tres siglos más tarde, Antonio Damasio sitúa a las emociones en el núcleo duro de la toma de decisiones y de prácticamente todos los procesos cognitivos en el ser humano. Y por supuesto, como indica el título de su libro, no existimos porque pensamos, sino porque sentimos. Es el sentimiento, concretamente la emoción, la guía biológica que nos ha permitido llegar al lugar que ocupamos en la actualidad.

En 1872, Charles Darwin publicó "*La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*" (7), destacando su importancia en la interacción con los otros y otorgándoles la categoría de habilidades de adaptación. En este texto defendió la comunicación de las emociones como un elemento, transmisor de señales vitales, imprescindible para la supervivencia, como una conducta fundamental para la adaptación. También indicó que se trataba de un lenguaje universal, aunque después se ha demostrado que algunas emociones se manifiestan de distinto modo según la cultura, es decir que la cultura modela, premiando y/o castigando la expresión de algunas emociones. Darwin nos hizo ver que los sentimientos y emociones tienen una capacidad adaptativa, nos ayudan a dirigir la acción.

Un siglo más tarde, en 1975, Ekman y Friesen (8), psicólogos, definieron un atlas del rostro, de las seis emociones básicas definidas por Darwin y de su solapamiento con otros gestos emocionales que enmascaran la emoción original o verdadera. Aprendemos a sonreír

en una situación difícil, frente a alguien que nos produce miedo o alguien a quién despreciamos. Además existe un aprendizaje cultural de aquellas emociones o valores más cultivados por la sociedad en la que la persona vive.

Recientes investigaciones realizadas por Humberto Maturana, Daniel Goleman, Antonio Damasio, Claude Steiner, Richard Davison, Tom Jennings y Joseph Le Doux entre otros, demuestran que las emociones juegan un papel fundamental en nuestras relaciones con nuestros semejantes y con el entorno

Ya en nuestros días, Daniel Goleman populariza la “Inteligencia Emocional” (9) Desde entonces hemos comenzado a vivir una revolución, una mutación en la forma de observar y valorar las emociones en todos los aspectos de nuestra vida.

Investigaciones realizadas en las últimas décadas han puesto de manifiesto varios aspectos que considero fundamentales para la toma de conciencia de la importancia de la emoción en nuestra vida. Gracias a ellas conocemos que el 80% de nuestros intercambios en la comunicación se realizan a través del cuerpo y de la voz. Que las emociones se comunican a través del cuerpo y la razón a través de las palabras. Entiendo que los medios impresos disponen también de un “halo emocional” inscrito quizá en sus imágenes o en las emociones que evocan a través de sus noticias y contenidos.

Sabemos también hoy en día que las emociones se contagian, que hay un intercambio emocional sutil en nuestros intercambios. Los medios de comunicación contagian también estas emociones a través de sus noticias. ¿Son conscientes los medios de la dimensión y poder de sus comunicaciones?. ¿ Se valora la dimensión emocional de las noticias? ¿Y su impacto sobre los públicos? . Creo que este análisis aún está verde en nuestra sociedad. Sería recomendable, en este ámbito, que los medios y los profesionales, así como a las instituciones que forman a dichos profesionales, realizar dos tipos de análisis propuestos por los pilares de la inteligencia emocional: Reconocer las propias emociones y Saber ponerse en el lugar de otro.

Incluso conocemos que existe una estrecha relación entre los estados emocionales negativos y la inmunodeficiencia. *“Los investigadores saben desde hace tiempo que existe una relación entre los estados psicológicos y la respuesta inmune. Cuando las regiones del cerebro asociadas con emociones negativas se activan, el organismo produce una reacción inmune más débil”*(10). Es decir que las emociones actúan en el sistema inmunológico de una manera directa. Se ha llegado a crear una disciplina llamada psicomatología cuya esfera de interés establece que el sistema inmunitario está vinculado a las emociones y los pensamientos.

Nuestras emociones no sólo juegan un papel en nuestras decisiones, en nuestra cognición, como demuestra Damasio, sino también en la adaptación y en la comunicación, como dijo Darwin. Y sobre todo en nuestra afectividad, en nuestra satisfacción vital, y como acabamos de ver en la salud.

*“Las emociones positivas estimulan el éxito. Entre los recursos que favorecen esta interpretación se encuentran, el aprendizaje a través de unos padres optimistas, que procuren una infancia dichosa, y la sensación de control y desafío sobre nuestras vidas y metas. La extroversión, saber compartir y disfrutar con otros, es otro de esos grandes recursos”*(11)

### **Propuestas emocionales**

Como consecuencia de todos los frentes abiertos en los apartados anteriores, considero que es necesario establecer medidas que permitan integrar los recientes descubrimientos en el ámbito cerebral y emocional y las consecuencias que las nuevas tecnologías y la nueva cultura y forma de comunicación. En este foro, es evidente la responsabilidad tanto de los profesionales académicos, educadores, e investigadores de proponer y establecer nuevas formas de instrucción. No sólo con referencia a la esfera personal sino también atendiendo a la “cultura social de las emociones” que determina las comunicaciones sociales en los medios.

Entre las muchas opciones que seguramente existen, propongo tres ejes de trabajo para que la sociedad futura desarrolle una cultura de la excelencia en el ámbito emocional.:

Una formación integral en la escuela desde primaria que contemple la educación emocional como prioritaria.

Una formación específica de los profesionales de la comunicación que les habilite para un mayor y mejor conocimiento y gestión de las emociones en el ámbito de los medios.

Un programa que establezca las guías, soportes y modos de evaluación del impacto emocional de la comunicación de los medios en los distintos públicos

Las propuestas son evidentemente ambiciosas y exigen la participación y el compromiso de numerosos agentes sociales, cuyas inquietudes a veces no convergen. Quizá por eso el desafío es mayor.

*“El desafío al que educadores y comunicadores deben hacer frente es al del atrincheramiento en miedos y prejuicios. La integración de los medios como parte del proceso enseñanza-aprendizaje y el análisis conjunto de las cuestiones que tienen que ver con los ciudadanos puede ser la vía de superación de estériles y obsoletos desencuentros” Mar de Foncuberta(12)*

Si somos capaces de trabajar de manera globalizada, por que así lo exigió la revolución tecnológica, hemos de ser capaces de globalizar nuestras acciones y compromisos facilitando la evolución de la especie. Si la bioética nos indica que las conductas éticas, de colaboración, de altruismo incluso, no son sólo una entelequia intelectual sino la guía evolutiva que permite al ser humano una adaptación adecuada, hemos de desarrollar dichas conductas para que nos habiliten y conduzcan a un mundo dónde la comunicación emocional se convierta en un paradigma de trabajo y evolución satisfactoria.

Carmen Sebastián ©  
1 de mayo de 2006

## Bibliografía

- 1-Benavides, Juan. *Medios de comunicación: información, espectáculo, manipulación. Foro Ignacio Illacuria*
- 2-Chomsky, Noam “*El control de los medios de comunicación*”  
[http://www.free-news.org/Chomsky\\_control\\_medios.htm](http://www.free-news.org/Chomsky_control_medios.htm)
- 3-Bustamante, Enrique. *Medios de comunicación: información, espectáculo, manipulación. Foro Ignacio Illacuria*
- 4-Lázaro Carreter, Fernando. “*Lo normal*” Editorial del diario “El país” Domingo 15 de febrero de 2004
- 5-Güell Barceló, Manel; Muñoz Redon, Josep “*Las emociones: de la barriga al sistema límbico*”  
<http://www.pop-up.org/college/eminteles.htm>
- 6-Damasio, Antonio “*El error de Descartes*” Editorial Crítica 1996
- 7-Darwin, Charles “*La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*” Alianza editorial, 1998
- 8-Ekman, P. & Friesen, W. V. *Unmasking the face. A guide to recognizing emotions from facial clues*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 1975.
- 9-Daniel Goleman “*Inteligencia Emocional*” Editorial Kairós, 1996
- 10-*Universidad de Wisconsin-Madison (EEUU), publicado en Proceedings of the National Academy of Sciences*” Diario El país, 2 de septiembre de 2003. Sección Sociedad y Salud
- 11-Sebastián, Carmen “*La comunicación emocional*” Prentice Hall 2001. Esic 2006
- 12- Mar de Foncuberta. *Medios de comunicación y gestión del conocimiento*. Revista iberoamericana de comunicación nº 32. 2003. pag 95-118