

Las Fases de las Emociones

CALIDAD EMOCIONAL: Se entiende por calidad emocional, la capacidad dentro de un grupo, equipo u organización para fomentar el proceso emocional en sus componentes, es decir, proporcionarles estimulación adecuada y ayuda en el registro, experimentación, expresión, gestión, y respuesta de sus emociones de tal modo que posibilite la consecución de los objetivos que el grupo, equipo u organización se haya marcado

ESTIMULACIÓN EMOCIONAL: Todo evento tanto externo como interno al individuo que puede suscitar en él una emoción. La estimulación es un evento potencial, algo objetivo que existe y puede suscitar una emoción aunque esta al final no tenga lugar. Los estímulos positivos encontrados habitualmente en una organización son: logros relacionados con el trabajo, superación de obstáculos, elogios, solidaridad, apoyo personal y lazos.

Los estímulos negativos encontrados más habitualmente en una organización son: situaciones de inequidad (sobre todo no relacionada con la compensación económica), la discriminación (tanto encubierta como manifiesta), violación de normas, violación de confianza, desacuerdos ideológicos, posibilidad de sufrir daño o incluso muerte en puesto de trabajo y la humillación.

REGISTRO EMOCIONAL: Para que un estímulo evoque una emoción es condición necesaria aunque no suficiente que éste se registre. Un estímulo es objetivo, el significado que se le dé mediante el registro es subjetivo. Para que este registro se lleve a cabo es necesario en primer lugar, un mínimo de "atención" (awareness), aunque sea inconsciente, una "valoración de significado" (sensemaking), donde se valorarán ciertas dimensiones del evento, y por último unas "reglas de sentimientos" (feeling rules), ciertas normas culturales sobre cómo debe sentirse una persona ante distintos eventos. El proceso de registro está profundamente contextualizado, pues un mismo evento puede tener distintos significados dependiendo de las circunstancias en las que se dé. Las dimensiones de un evento sobre las cuales se suele hacer un registro son: el enfoque (me interesa el evento?, me proporciona esperanza? puedo anticiparme a él?), el logro (me produce alivio? satisfacción? orgullo? alegría?), la disuasión u obstáculos (me produce miedo? ansiedad? angustia?), la retirada (me produce vergüenza? tristeza? resignación?) y por último el antagonismo (me produce ira? odio? irritación?)

EXPERIMENTACIÓN EMOCIONAL: Es lo que coloquialmente se ha descrito siempre como "la emoción". La sensación psicológica y fisiológica de estar afectado emocionalmente por un evento. Las experiencias emocionales positivas más habituales en una organización son: orgullo, pertenencia, satisfacción o completeza, alivio, entusiasmo, optimismo, afecto, nostalgia, potenciación, y alegría. Las experiencias negativas más habituales en una organización son: decepción, fatiga y tensión, amargura y resentimiento, ira, rabia, indignación, vergüenza, dolor, asco, sorpresa y shock, arrepentimiento, culpa, tristeza, miedo, desesperación, incertidumbre, rechazo, preocupación, y frustración

EXPRESIÓN EMOCIONAL: El hecho de hacer público, compartir, poner fuera todo lo que hasta este momento del proceso emocional había estado dentro.

Compartir con los demás la experiencia emocional a través de señales verbales (palabras), o no verbales (expresiones faciales, postura, lenguaje corporal, distancia corporal, tono de voz, gestos...)

REGULACIÓN o GESTIÓN EMOCIONAL: La gestión emocional se basa en la regulación de cada fase del proceso emocional, es decir, una regulación en la estimulación (podemos escoger distintas situaciones para tratar de exponernos o evitar distintos estímulos), una regulación en el registro o "reappraisal" (podemos ignorar un estímulo o por el contrario focalizarnos más en él, incluso buscar en los demás pistas de cómo debemos interpretar ciertos estímulos), una regulación en la experimentación (podemos optar por emplear mecanismos de defensa como la supresión, la negación o la sublimación para no experimentar una determinada emoción, o poner en marcha distintas conductas para evitar la emoción, como el uso de estupefacientes, hacer deporte, golpear cosas...) y por último una regulación en la expresión o "display regulation" (cambiar la expresión emocional visible sin que se vea afectada la experiencia emocional, es decir, desacoplar las expresiones de los sentimientos, y puede realizarse intensificando, desintensificando, enmascarando o neutralizando la emoción de cara al exterior) se dice que la mejor regulación de la expresión emocional es la que consigue la respuesta buscada en el sujeto receptor.

RESPUESTA EMOCIONAL: Reacción de los demás ante nuestra emoción. Aquí es donde acaba y de nuevo empieza todo el proceso, pues la respuesta de otro sujeto puede ser una nueva estimulación para nosotros. Las respuestas que podemos recibir ante nuestras emociones son: empatía, ayuda, comprensión, contagio emocional (nuestra misma emoción), o contagio inverso (emociones contrarias a las expresadas)