

sufre ansiedad atenuará el miedo del que sí la experimenta. Si alguien viaja en avión y éste tiene oscilaciones o vaivenes, quizá se sienta nervioso. De ser así, entablará conversación con la mujer de aspecto sereno sentada a su lado, pues al parecer el vuelo errático del avión no le preocupa.

¿Cómo se desarrolla en el hombre el motivo de afiliación? Muchas conclusiones al respecto son todavía tentativas, pero el deseo de estar con otros sin duda tiene su origen en la familia, el primer grupo a que pertenecemos. Se ha comprobado (Sarnoff y Zimbardo, 1981) que el primogénito o el hijo único sienten motivos más profundos de afiliación que los nacidos después, porque se acostumbraron a recibir más atención de sus padres en los primeros años. Aquellos a quienes se ha educado para que sean dependientes o que se criaron con fuertes nexos familiares, muestran motivos más profundos de afiliación que aquéllos cuyas familias estimulan la independencia desde muy tierna edad.

Una jerarquía de los motivos

Sin duda habrá usted notado que nuestra exposición se ha ido desplazando gradualmente de los motivos primitivos, compartidos por todas las criaturas, a los más refinados, complejos y humanos. Maslow (1954) los ordenó todos en esa jerarquía, desde los inferiores hasta los más altos. Los primeros son relativamente sencillos: nacen de los estados corporales que *es preciso* satisfacer. Ha medida que se asciende por la jerarquía, los motivos surgen de otras cosas: el deseo de vivir lo más cómodamente posible en el ambiente, a tener el trato más adecuado con nuestros semejantes y causar una impresión óptima a los demás. La jerarquía de motivos de Maslow aparece en la figura 5-4.

Según esta teoría, los motivos superiores hacen su aparición sólo después de quedar satisfechos los más básicos. Y ello se observa en la escala evolutiva y en la individual. Si uno tiene hambre, seguramente no le ocupará lo que la gente piense de sus modales en la mesa.

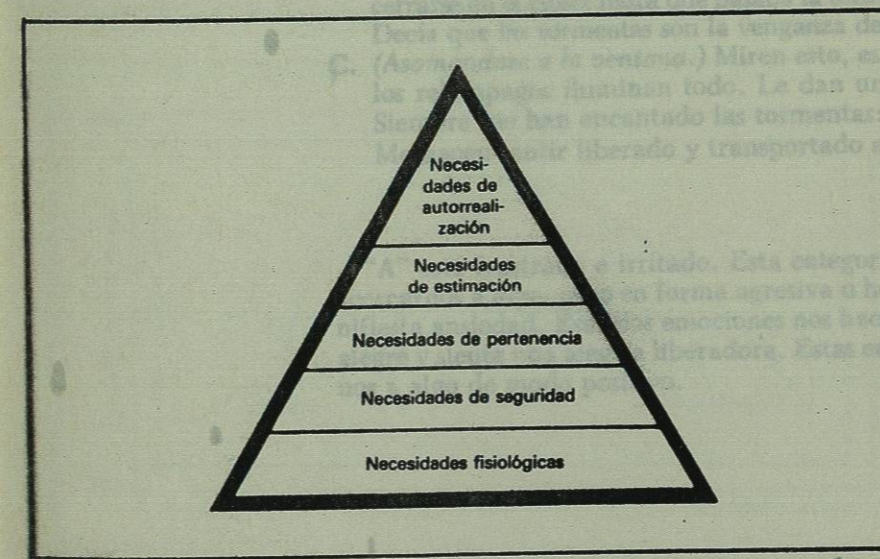


Figura 5-4

Una pirámide que representa la jerarquía de Maslow de los motivos. En orden ascendente, las etapas corresponden a lo fundamental que los motivos son para la supervivencia y al momento en que aparecen en la evolución de la especie y en el desarrollo del individuo. En opinión de Maslow, los motivos más básicos han de satisfacerse antes que aparezcan los más altos. (Según A. H. Maslow, 1954.)

Maslow estaba convencido de que el motivo más "evolucionado" en la jerarquía es el de autorrealización. Se define como el deseo de realizar al máximo las potencialidades personales. No se refiere al respeto de los demás ni a su opinión sobre nosotros, sino más bien a lo que deseamos ser. La gente difiere en la importancia que concede a la autorrealización tiene en su conducta, pero en cierta medida todos estamos motivados para vivir conforme a lo que sea necesario para nuestro crecimiento personal. Los que logran la autorrealización óptima, dice Maslow, se consideran a sí mismos como seres íntegros, no como parcelas de hambre, miedo, ambición y dependencia.

Si bien la teoría de Maslow es útil como forma de concebir los motivos, resulta difícil en extremo de probar (Wahba y Bridwell, 1976). La investigación ha puesto en tela de juicio sobre todo la evidencia que apoya la clasificación de las necesidades humanas en cinco categorías separadas, así como la colocación de ellas en una estructura jerárquica.

Emociones

En la primera parte de este capítulo vimos que los motivos pueden suscitar y dirigir el comportamiento. Lo mismo podemos decir de las emociones. "Gritó de alegría" es una frase que oímos a menudo, cuando estamos muy enojados decimos: "Me enojó tanto que quisiera estrangularlo". El hecho de que las emociones provoquen y moldeen la conducta proporciona una rica fuente de utilidades para las agencias de publicidad. Manipulando las emociones del público, los publicistas hacen que compremos cualquier cosa, desde un coche hasta su desodorante.

En cierta medida podemos clasificar las emociones según que nos hagan acercarnos o alejarnos de los objetos (Arnold, 1960). Con este criterio, parece haber tres categorías fundamentales de ellas. Imagine el lector que incidentalmente escuchó esta conversación entre tres personas cuyo televisor acaba de apagarse en una noche de tormenta de verano:

- A. ¡Y precisamente en la parte más interesante de la película! Yo quería ver esta película desde hace mucho y ahora sucede esto. (Trata de arreglar el aparato pero en vano; lo apaga con un gesto de frustración.)
- B. Odio las tormentas desde que era niño. ¿Crees que debemos apagar todas las luces para que no atraigamos los relámpagos? Mi abuela solía encerrarse en el closet hasta que pasaba la tormenta, y le doy toda la razón. Decía que las tormentas son la venganza de Dios por nuestros pecados.
- C. (Asomándose a la ventana.) Miren esto, es realmente fantástico cómo los relámpagos iluminan todo. Le dan un aspecto nuevo al mundo. Siempre me han encantado las tormentas: son terriblemente alegres. Me hacen sentir liberado y transportado a otro mundo.

"A" está frustrado e irritado. Esta categoría de emociones nos lleva a acercarnos a algo, pero en forma agresiva u hostil. "B" tiene miedo y manifiesta ansiedad. Esas dos emociones nos hacen evitar las cosas. "C" está alegre y siente una alegría liberadora. Estas emociones nos hacen acercarnos a algo de modo positivo.

Una jerarquía de los motivos

En esta parte del capítulo se ha ido desplazando gradualmente de los motivos primitivos, compartidos por todas las criaturas, a los más refinados, complejos y humanos. Maslow (1954) los ordenó en una jerarquía, desde los inferiores hasta los más altos. Los primeros son relativamente sencillos; nacen de los estados corporales que el sujeto sufre de hecho. Ha medida que se ascende por la jerarquía, los motivos surgen de otras cosas: el deseo de vivir lo más cómodamente posible en el ambiente; tener el trato más adecuado con nuestros semejantes y cruzar una línea de evolución óptima a los demás. La jerarquía de motivos de Maslow aparece en la figura 3-4.

Según esta teoría, los motivos superiores hacen su aparición sólo después de que el sujeto satisface los más básicos. Y esto se observa en la evolución y en la jerarquía de los motivos. Si uno tiene hambre, seguramente no le preocupará lo que la gente piensa de sus modales en la mesa.

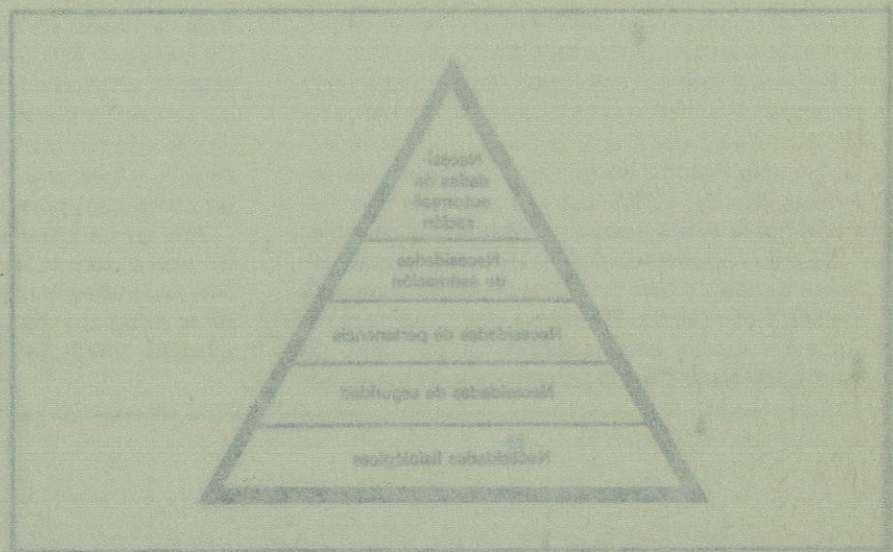


Figura 3-4 Una pirámide que representa la jerarquía de Maslow de los motivos. En orden ascendente, las etapas corresponden a los fundamentos que los motivos son que la supervivencia y el momento en que evolucionan en la evolución de la especie y en el desarrollo del individuo. En opinión de Maslow, los motivos más básicos son de naturaleza física que aparecen los más pronto.

Las emociones, al igual que los motivos, pueden iniciar una cadena de conductas bastante complejas que van más allá de la simple aproximación (acercamiento) o evitación. Si algo nos provoca ansiedad, podemos reunir información sobre ello, hacer preguntas y luego decidir acercarnos o alejarnos de esa cosa. También podemos permanecer allí y luchar. Leeper (1948) da el ejemplo de una familia que se ha enterado de que un pirómano se encuentra en el barrio. Primero averiguó cómo esto se relacionaba con ellos, descubriendo que una de las piezas era una trampa en caso de incendios. Después se informó de los posibles dispositivos de protección y los instaló. La ansiedad de la familia ante el fuego dictó todas esas acciones.

En ocasiones las emociones se parecen a los invitados no deseados. Alguna vez hemos estado en situaciones donde desesperadamente queríamos pensar en forma racional pero sin conseguirlo porque las emociones impedían la concentración. ¿En qué circunstancias la emoción obstaculiza lo que hacemos y en qué circunstancias nos ayuda? No hay una respuesta sencilla que se aplique a todos los casos. Se trata en esencia de una cuestión de grado: de la intensidad de la emoción de la dificultad de la tarea. La Ley de Yerkes-Dodson formula esto así: cuanto más intrincada sea la tarea, más bajo será el nivel de emoción que puede tolerarse sin que interfiera con la actividad. Uno puede sentirse muy enojado al hervir un par de huevos y el estado de ánimo no influirá en absoluto; pero el mismo grado de emoción deteriorará la capacidad de conducir bien. Más aún, pese a que un buen rendimiento requiere un nivel mínimo de excitación emocional, un nivel muy alto perjudicará el rendimiento (véase la figura 5-5).

Ley de Yerkes-Dodson
Establece que, cuanto más compleja sea una tarea, menor será el nivel de emoción tolerable antes que se deteriore el rendimiento.

Experiencias emocionales básicas

Según vimos antes, las emociones pueden agruparse en general según el modo en que afectan al comportamiento: según que nos motiven para acercarnos a algo o para evitarlo. Pero en estos grupos generales, ¿cuántas emociones diferentes hay?

Uno de los intentos más importantes por identificar y clasificar las emociones es el de Robert Plutchik (1980). Propuso que los animales y el ser humano experimentan ocho categorías básicas de emociones que nos ayu-

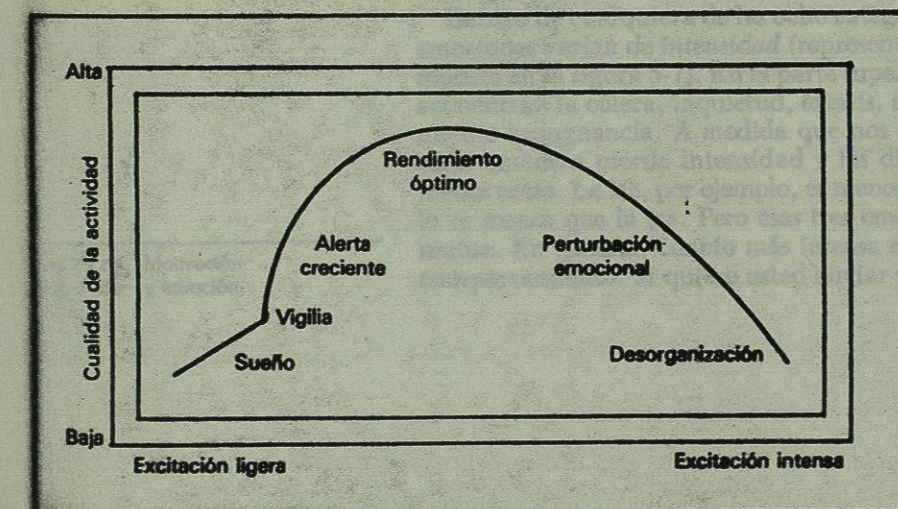


Figura 5-5
Gráfica que ilustra la ley de Yerkes-Dodson. Cierta cantidad de excitación se necesita para la actividad, pero un excesivo grado de ella dificulta la actividad. El nivel de la excitación tolerable es mayor en el caso de una tarea sencilla que en el de una muy compleja.
(Según Hebb, 1955.)

Las emociones, al igual que los motivos, pueden iniciar una cadena de conductas bastante complejas que van más allá de la simple aproximación (acercamiento) o evitación. Si algo nos provoca ansiedad, podemos sentir información sobre ella, hacer preguntas y luego decidir acercarnos o alejarnos de esa cosa. También podemos permanecer allí y luchar. Lejos (1943) da el ejemplo de una familia que se ha enterado de que un hijo no se encuentra en el barrio. Primero averigüó cómo está se relacionaba con ellos, descubriendo que usa de las piezas era una trampa en caso de incendios. Después se informó de los posibles dispositivos de protección y de la trampa. La ansiedad de la familia ante el fuego dejó todas esas acciones.

En ocasiones las emociones se parecen a los invitados no deseados. Algunas veces estamos en situaciones donde desafortunadamente queremos pensar en forma racional pero sin conseguirlo porque las emociones impiden la concentración. En qué circunstancias la emoción obstaculiza lo que hacemos y en qué circunstancias nos ayuda? No hay una respuesta sencilla que se aplique a todos los casos. Se trata en esencia de una cuestión de grado: de la intensidad de la emoción de la dificultad de la tarea. La Ley de Yerkes-Dodson formula esta así: cuanto más intrínseca sea la tarea, más bajo será el nivel de emoción que puede tolerarse sin que interfiera con la actividad. Uno puede sentirse muy entusiasmado al recibir un par de cartas y el estado de ánimo no influirá en absoluto; pero el mismo grado de emoción deteriorará la capacidad de conducir bien. Más aún, para que un buen rendimiento requiera un nivel mínimo de excitación emocional, un nivel muy alto perjudicará el rendimiento (véase la figura 5-2).

Experiencias emocionales básicas

Según vimos antes, las emociones pueden agruparse en general según el modo en que afectan el comportamiento: según algún que nos motiva para acercarnos a algo o para evitarlo. Pero en estos grupos generales, ¿cuántas emociones diferentes hay? Uno de los intentos más importantes por identificar y clasificar las emociones es el de Robert Plutchik (1980). Propones que los animales y el ser humano experimentan ocho categorías básicas de emociones que nos ayu-

Figura 5-8

Gráfico que muestra la ley de Yerkes-Dodson. Como cantidad de excitación se necesita para la actividad, pero un exotero grado de nivel de la excitación. El nivel de la excitación que es mayor en el caso de una tarea sencilla que en el de una muy compleja.

Según Yerkes, 1928

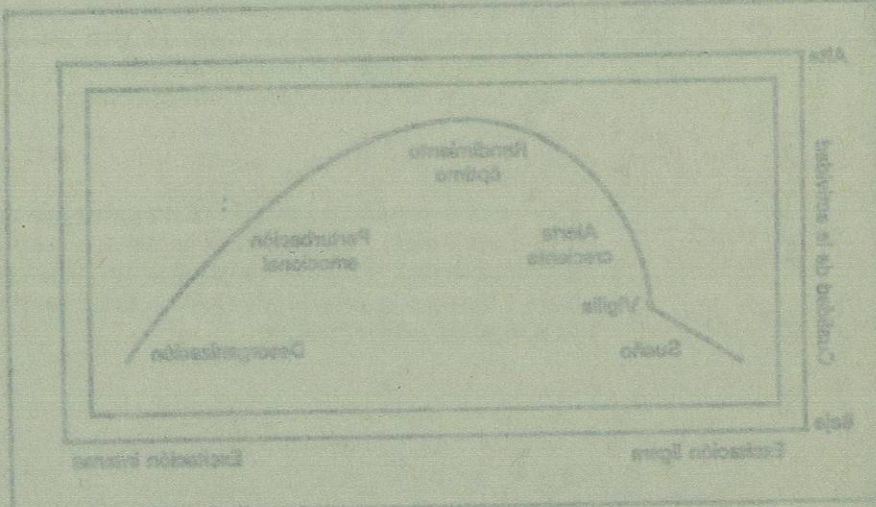
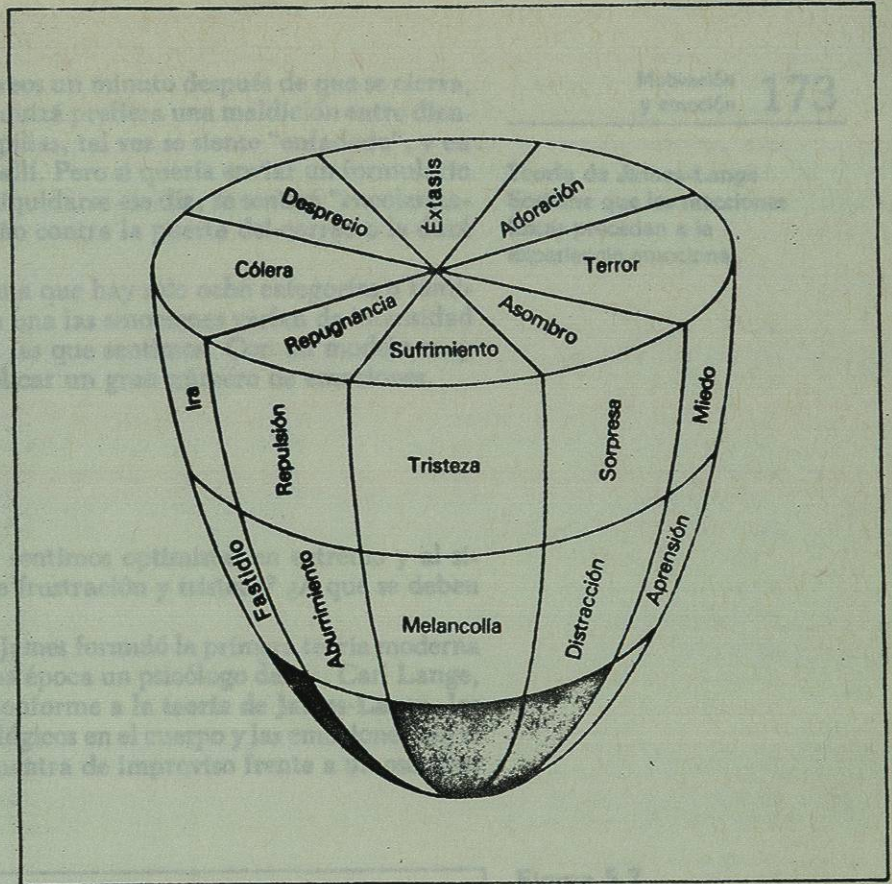


Figura 5-6

Robert Plutchik identifica ocho categorías básicas de la emoción. Las emociones que se encuentran cercanas entre sí en este "círculo" de emociones se parecen más unas a otras que las que se hallan en el lado opuesto o lejanas entre sí. Cuando las contiguas se combinan, producen emociones nuevas aunque afines. Por ejemplo, la tristeza al combinarse con la sorpresa origina decepción.

(R. Plutchik, 1962.)



dan a motivar diversas clases de comportamiento de adaptación. Miedo, sorpresa, tristeza, repulsión, ira, anticipación, alegría y aceptación nos ayudan a ajustarnos a las exigencias del ambiente, si bien en formas distintas. El terror, por ejemplo, se relaciona con la huida, emoción que sirve para proteger a los animales contra sus enemigos; en cambio, la cólera se relaciona con el ataque y la destrucción.

Las emociones cercanas entre sí en el "círculo" se parecen más que las que se halla en lados opuestos o más alejadas unas de otras (véase la figura 5-6). El asombro tiene mayor semejanza con el terror que con la cólera. El éxtasis y la adoración se parecen más entre sí que a la repugnancia. Más aún, conforme al modelo de Plutchik, varias emociones se combinan para producir una gama aún más amplia de experiencia. La anticipación y la alegría, por ejemplo, se combinan para convertirse en optimismo. La alegría y la aceptación nos hacen sentir amor. La decepción es una mezcla de sorpresa y tristeza.

Dentro de cualquiera de las ocho categorías propuestas por Plutchik, las emociones varían de intensidad (representada por la dimensión vertical del modelo en la figura 5-7). En la parte superior (el más intenso) del modelo se encuentran la cólera, inquietud, éxtasis, adoración, terror, asombro, sufrimiento repugnancia. A medida que nos aproximamos a la parte inferior, cada emoción pierde intensidad y las distinciones entre ellas se vuelven menos netas. La ira, por ejemplo, es menos intensa que la cólera, y el fastidio lo es menos que la ira. Pero esas tres emociones guardan estrecha relación mutua. En general, cuanto más intensa sea una emoción, más motivará el comportamiento. Si quiere usted enviar por correo una carta muy impor-