Tus emociones influyen en cómo reprendes a los demás

Si un comportamiento incívico provoca ira, aumenta la probabilidad de enfrentamiento. Si despierta disgusto, tendemos a la evitación.

2 de septiembre de 2024

Imagina que estás al lado de un conocido que es grosero con el personal de servicio o canta en voz alta en una biblioteca. ¿Lo confrontarías o simplemente lo evitarías a partir de ese

©IESE Business School

momento? La respuesta puede depender del tipo de sentimiento que te genera su mal comportamiento.

Un estudio internacional realizado en 56 países, en el que participa el profesor del IESE Álvaro San Martín, concluye que las emociones de ira y disgusto juegan un papel clave en cómo las personas y las culturas castigan la infracción de normas sociales. Esta dependencia de las emociones es mucho más fuerte en sociedades individualistas.

¿Confrontar o evitar?

Para entender cómo reaccionan las personas de diversas culturas ante comportamientos específicos y cómo sus emociones influyen en estas reacciones, los investigadores preguntaron a 17.774 participantes cuán apropiado era un comportamiento específico y qué emociones les evocaban, dándoles a escoger entre ira, disgusto, satisfacción, miedo, sorpresa, tristeza y felicidad, además de otra emoción negativa y otra positiva. Después, les pidieron que escogieran entre tres posibles acciones ante un mal comportamiento: enfrentarse directamente (confrontación), excluir a la persona responsable (ostracismo) o recurrir a la crítica (chismorreo).

Según los resultados, las personas que experimentan ira o disgusto son las más propensas a tomar represalias mediante sanciones sociales. En concreto, cuando una persona se siente enfadada, es más probable que participe en un conflicto. Por el contrario, cuando alguien está disgustado, tiende más a condenar al ostracismo a la otra persona.

Para los investigadores, este comportamiento se debe a que la ira está muy asociada con el conflicto, porque fuerza a los demás a adaptarse a los deseos del que está enfadado.

En cambio, el disgusto lleva al individuo a protegerse de los agentes patógenos; en este caso, las personas que provocan la emoción negativa. Por tanto, más que una acción agresiva, tiende a desatar la evitación.

Tanto el enfado como el disgusto pueden llevar a chismorrear sobre el otro, aunque en menor medida.

A más autonomía, mayor papel de las

©IESE Business School

emociones

Cuando el mal comportamiento despierta ira y disgusto, la tendencia a imponer más castigos se acentúa en sociedades más individualistas, donde las personas gozan de mayor autonomía. Es decir, aquellos que valoran más la independencia y la autodeterminación tienden a dejarse llevar más por sus emociones cuando imponen un castigo a conductas que consideran inapropiadas.

Para medir el nivel de autonomía de los participantes, los investigadores les pidieron que autoevaluaran su personalidad y cultura en términos de obediencia, espiritualidad, independencia y determinación. También les pidieron que identificaran los valores más importantes en la educación de sus hijos.

De esta manera, los investigadores querían entender cómo los valores culturales y personales influyen en la disposición a imponer sanciones sociales guiadas por las emociones.

Nuestros juicios y decisiones se basan tanto en fuentes internas (emociones) como externas (religión o autoridad parental). En sociedades sin una autoridad externa fuerte, existen menos fuentes externas de orientación; por ello, las personas dependen más de las emociones para tomar decisiones.

Por el contrario, en sociedades con códigos de conducta muy estrictos y de menor autonomía, las sanciones están claramente definidas. Aquí, no es necesario recurrir a las emociones para decidir cuándo castigar a alguien. En estas sociedades, las normas están bien establecidas; en la decisión de imponer castigos, los sentimientos tienen menos peso.

¿Es mejor dejarse guiar por las emociones propias o por normas sociales más estrictas? Los investigadores dejan abierta esta pregunta. Sin embargo, muchos sugieren que, como sociedad, estamos más enfadados, lo que podría significar que nos aproximamos a la era de la confrontación.

Sobre el estudio

La investigación contó con datos de 56 países y encuestó a 17.774 participantes de todos los continentes (excepto la Antártida). Se trata del estudio más amplio de su tipo utilizando datos del International Study of Metanorms. La encuesta preguntaba cuán apropiado consideraban un determinado comportamiento y qué emociones les evocaba. Luego, se les

©IESE Business School

daba a elegir entre tres acciones diferentes: confrontación, ostracismo o cotilleo. Posteriormente, se estableció una correlación con las actitudes de los participantes y con los indicadores de valores culturales.

Álvaro San Martín

Profesor de Dirección de Personas en el IESE. Es experto en la psicología socioecológica, psicología transcultural y en dinámica de equipos.

©IESE Business School