

# Bosquejo para la observación de la emoción en los procesos sociales

## Outline for the observation of emotion in social processes

■ **Javier Callejo**

*Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)*

### **Resumen**

Los individuos y las sociedades están atravesados de emociones y, siguiendo un clásico principio sociológico, el estado emocional de una sociedad no es la mera suma de los estados emocionales de los individuos. La teoría sociológica ha venido señalando, con distinta intensidad a lo largo de su historia, la relevancia de las emociones en los procesos sociales. Pero, a la vez, la propia sociología parece incapaz de abordar las emociones empíricamente. Las más habituales prácticas de investigación social en la actualidad, centradas especialmente en la producción y análisis de discursos, parecen limitadas para recoger los estados emocionales de la sociedad, lo que exige modificarlas o plantear prácticas de investigación alternativas. Los instrumentos de observación actuales se han desarrollado principalmente para los procesos racionales, como la opinión pública, valores, representaciones racionalizadas o discursos.

Siguiendo las recientes aportaciones de la neurociencia, se llega a que tales transformaciones vayan en el sentido de incorporar el trabajo de proyecciones, e incorporar el uso de la imagen en las situaciones empíricas de observación.

### **Abstract**

Individuals and societies are crossed by emotions and, following a classic sociological principle, the emotional state of a society isn't the sum of the emotional states of individuals. Sociological theory has been pointing out the importance of emotions in social processes, to varying degrees throughout its history. At the same time, sociology itself seems unable to deal with the emotions empirically. Today, most common social research techniques, focusing especially on the production and analysis of discourses, seem limited to collect emotional states of society, requiring modification or alternative to practical research. The current observational instruments have been developed primarily to rational processes, such as public opinion, values, representations or rationalized discourses.

### **Palabras clave**

Estado emocional, flujos emocionales, acción colectiva, acción pre-racional, técnicas de investigación social

### **Key words**

Emotional state, emotional flows, collective action, pre-rational action, social research techniques

### **Sumario**

1. Introducción
2. La observación de las emociones por la sociología
3. ¿Qué son las emociones sociales?
4. El carácter corporal de las emociones.
5. Estructura del estado emocional de una sociedad
6. Focos preferentes de observación
7. Apuntes para la integración del análisis del estado emocional de la sociedad
8. Conclusiones

### **Contents**

1. Introduction
2. The observation of emotions in sociology
3. What are the social emotions?
4. The corporal feature of emotions
5. Structure of the emotional state of a society
6. Preferred observational spotlights
7. Notes for integrating the analysis of the emotional state of a society
8. Conclusions

## 1. INTRODUCCIÓN

Las dimensiones emocionales están en los comportamientos sociales. Incluso en algunos de nuestros conceptos principales se encuentran (actitudes, opiniones). Conceptos que indican que las sociedades y, en especial, fragmentos de las sociedades se mueven por fuerzas que, de una u otra manera, escapan a lo racional.

Es verdad que han tendido a verse como ruido que impide el comportamiento ideal o correcto, especialmente moral: comportamientos xenófobos que se alejaban del orden moral universal o la violencia en cualquiera de sus manifestaciones: desde la violencia de género en sociedades que parecían que habían domesticado (auto-controlado) todas las emociones en el proceso de civilización (Elias, 1987) hasta las violencias entre bandas juveniles, con una alta densidad emocional contra “el otro” en la base de sus subculturas (Hebdige, 1979). Miedo, confianza... son emociones que mueven o atenazan a las sociedades; pero eso no quiere decir que no estén presentes y que expliquen, al menos parcialmente, nuestros comportamientos. Y que estén presentes en todo momento, sin esperar a acontecimientos que las hagan evidentes: movimientos de protesta motivados por la ira, explosiones de violencia.

Las emociones ayudan a explicar ciertos movimientos populares. Por ejemplo, cómo, en una importante crisis económica, donde la gente hacía colas para comer, sin embargo, el gobierno de Salvador Allende aumenta el apoyo electoral en el año 1973 con respecto al que tenía anteriormente.

Centrándonos en la historia reciente de nuestra sociedad, se han representado estados emocionales muy distintos. Valga como ejemplo una interpretación de lo sucedido en las elecciones generales de 2004. Tras los atentados del 11M, la población se enteró de las manipulaciones del Gobierno para presentarlo como un acto de ETA, en lugar de ser fruto del terrorismo islámico. ¿No puede entenderse como una emotiva reacción de ira, al sentirse engañada la población, la experimentada por unos votantes que, de lo contrario y tal como indicaban los sondeos

electorales, hubieran dado su apoyo al mismo partido que gobernaba?

A veces, se representan estados emocionales casi opuestos, con respecto a lo que podría considerarse un mismo objeto o fenómeno social. Sigamos en la reciente historia española. Por un lado, la denominada indignación ante la sucesión de una serie de acontecimientos y decisiones de carácter político, lo que llega a incluir la indignación ante la serie de casos de corrupción política. Pero, por otro lado, esa especie de indiferencia con la que la sociedad española parece recibir las noticias sobre más y más casos de corrupción en nuestras instancias políticas. Un estado emocional que parece recordar, aun cuando desde muy lejos, los estados emocionales de las culturas enfermas de las que nos habla el neurocientífico Antonio Damasio: Alemania y Unión Soviética de los años treinta y cuarenta (del pasado siglo), China de la Revolución Cultural, Camboya durante el régimen Pol Pot (Damasio, 1999, p. 204). Tanto en un caso como en otro, la dimensión emocional está presente.

El trabajo que se desarrolla plantea la necesidad de que la sociología, en sus observaciones empíricas concretas, tenga en cuenta el estado emocional de la sociedad que se investiga. Asumiendo que en las líneas básicas de tal planteamiento puede obtenerse un consenso bastante extenso en la disciplina, ya que el reconocimiento del papel de lo emocional en las sociedades enraíza en los propios orígenes de la disciplina, señala que el reto se encuentra precisamente en el desarrollo de procedimientos y artefactos, tanto conceptuales como analíticos, que informen adecuadamente a la investigación sobre tales estados emocionales.

## 2. LA OBSERVACIÓN DE LAS EMOCIONES POR LA SOCIOLOGÍA

Tras una manifestación, una revuelta o una revolución hay emociones. Prácticamente seguro entre quienes participan en estas manifestaciones públicas y con un reconocible contenido social y político. Como apunta Barrington Moore, “*por sí solas las diferencias económicas y sociales no explican jamás un conflicto*” (Moore, 1991, p. 85).

Incluso, desde la militancia política, se llega a poner en una equilibrada balanza en la justificación de la participación en tales acontecimientos la emoción por la participación en los mismos y la obtención de resultados prácticos. No obstante, ha sido más la literatura que la sociología o la ciencia política la encargada de dar cuenta de la presencia de estas emociones. Menos aún se han registrado avisos o previsiones de estos u otros estallidos emocionales en la sociedad. Sin embargo, en el lenguaje común, fluyen conceptos como sociedades emocionadas, sociedades deprimidas o sociedades conmocionadas.

En todas esas expresiones señaladas, como manifestaciones o revueltas, hay emoción. Hasta puede hablarse de categorías sociales atravesadas por el resentimiento (Scheler, 1927; Martin Santos, 1981). La presencia de las emociones ha sido apuntada desde la teoría sociológica clásica, la que institucionaliza la disciplina en los inicios del siglo XX. Sin echar la mirada más atrás y recordar que autores como Hobbes, de tanto eco en la teoría sociológica, construyen sus edificios políticos sobre la presencia de las emociones.

Las emociones no solo están como una especie de negatividad de la sociedad. También están en la solidaridad (Duvignaud, 1986) y, en general, en manifestaciones de lazos o relaciones sociales (confianza, intercambios, votos, etc.). Pero ha de subrayarse que, señalada su relevancia teórica, las ciencias sociales han tendido a dejar a un lado los procesos emocionales de la observación empírica, salvo el acento que ha puesto la antropología en el análisis de la diversidad cultural en las expresiones o manifestaciones de las mismas.

Una dejación de la emoción que tal vez pueda interpretarse desde la asunción de la sociología como la parte del saber que tiene por función explicar la modernización y sus consecuencias. Una modernización que se ha explicado fundamentalmente en términos de racionalización, con la ilustre figura de Weber a la cabeza, o como etapa que constituye un paso relevante más en el control de los impulsos y las emociones (Elias, 1987), articulándose —en los dos autores muestra-

dos— de forma magistral la relación entre las transformaciones en las estructuras sociales y las transformaciones en las estructuras del carácter, incorporando las actitudes de control de las emociones. Como dice Illouz (2007), las emociones quedan congeladas con el capitalismo, entendido como *alter ego* de la modernización. Al declararnos la modernidad como seres racionales, se desvalorizaron las emociones, sin darnos cuenta de que todo sistema racional tiene un fundamento emocional (Maturana, 2001, p. 8). Es más, en el caso de las sociedades hay grandes procesos, como los ideológicos o las religiones, a los que difícilmente puede atribuirse racionalidad. Es más, pueden definirse como no racionales. Hasta el propio Weber, que hizo el gran trazo de la modernización como proceso de racionalización, no excluyó la presencia de las emociones. Así, puede entenderse el liderazgo carismático como una inversión emocional.

Es verdad que subrayaron (Le Bon, Tarde) la sugestionabilidad de las masas a partir del engaño manipulador. El pánico o incluso la depresiva situación de las sociedades es analizada en esos primeros momentos. La emoción junta, incluso, a los individuos asociables (Tarde, 1989 [1901], p. 90) y las emociones (violentas) son entendidas como desencadenantes de acontecimientos históricos (Le Bon, 2000 [1895], p. 18). Tarde subraya que la conjunción de emoción y opinión, reforzándose (Tarde, 1989 [1901], p. 88), tienen un efecto multiplicador sobre las posibilidades de acción y movilización. Nos habla de progresión matemática en su difusión. Aunque también apunta la posibilidad de que se encuentren enfrentadas, especialmente cuando se asume una nueva opinión, como más racional o eficaz, que choca con las creencias anteriores. Es más, subraya las dificultades para que las colectividades integren la novedad, cuando hay un arraigo emocional a lo anterior.

El papel de las emociones en la sociedad cobró vigencia cuando se quiso explicar la movilización autoritaria del primer tercio del siglo XX. Se hizo desde la búsqueda de los mecanismos que impulsaron a la sociedad a la aceptación de un orden social o unas propuestas claramente autoritarias y violentas. La pregunta que condujo las reflexiones

es: ¿cómo sociedades tan aparentemente dominadas por la razón y la racionalización en sus actos, pudieron derivar en comportamientos tan fuera de la propia razón?

Pronto quedaron en un cajón tales preocupaciones. Se dejaron a un lado, bajo la categoría de psicología de las masas, cuando se empezó a tomar conciencia de las dificultades analíticas del concepto de masa.

Quedó prácticamente aparcada la observación de la emoción para la sociología; pero no para el análisis filosófico. Aquí cabe rescatar las reflexiones que lleva a cabo Sartre en su obra *Bosquejo de una teoría de las emociones*. En ella, siguiendo la tradición fenomenológica, se plantea que las emociones han de analizarse en situaciones. Algo que se recupera más tarde en esta exposición, de manera que lo relevante es hablar de situaciones o estados emocionales de una sociedad, que atraviesan una sociedad en un momento dado y que abarcan la práctica totalidad de actuaciones de esa sociedad en tal momento.

Siguiendo dentro del desarrollo de la sociología, ésta retoma la relevancia de las emociones hacia finales de los años setenta del pasado siglo XX, dejando a un lado trabajos de interés que siguen la línea fenomenológica de Schultz. En esta primera regeneración, se hace hincapié en la socialización y la cultura como elementos fundamentales para comprender la formación y la expresión de las emociones. Destacan las contribuciones de Gordon (1981 y, sobre todo, 1989). De forma paralela, se empieza a apuntar la presencia de las emociones en algunos campos concretos abordados por la sociología. Al igual que Gordon lidera el análisis de los procesos de socialización en la emoción, Hochschild lidera el análisis de las dinámicas de la emoción en campos como el trabajo (Hochschild, 1979), el consumo (Hochschild, 1983) o la familia o ámbito doméstico (Hochschild, 1989). Pero sin salirse del principio subrayado por Giddens (1992) de que el proceso de modernización conlleva transformación en la vivencia y expresión de las emociones, tendente a una mayor gestión-control (*monitoring* es el término que se impone en inglés) de las mismas (Giddens, 1984)

En lo que puede considerarse la reciente progresiva institucionalización de la observación de las emociones en el campo sociológico, cabe establecer los siguientes hitos: el texto editado por Kemper (1990) sitúa la agenda de la investigación en sociología de las emociones; el de Turner (2000) introduce la sociedad y, por lo tanto, la sociología en la explicación de la evolución de las emociones; y el manual compilado por Turner y Stets (2005), que puede considerarse el texto que muestra de una forma más extensiva el campo de la sociología de las emociones. ¿Por qué esta recuperación de las emociones en la sociología? ¿por reacción postmoderna al dominio de la razón en la modernidad? El actual estado de incertidumbre, muy presente en muchas de las sociedades desarrolladas, parece constituir un contexto social más proclive a que surjan intensas emociones, sin que se den tantos anclajes para la racionalización.

Que las emociones existen es algo en lo que no vamos a detenernos aquí. Se destaca el carácter social de las mismas y, por lo tanto, su sentido sociológico y la pertinencia de la perspectiva sociológica. Algo que va más allá de la mera intención de completar un campo: el de la emoción con la perspectiva sociológica o el de la sociología con la inclusión de las emociones entre sus objetos de observación. El interés de las emociones para la sociología deriva del enriquecimiento que produce en la aplicación de ésta en el análisis de procesos sociales y, sobre todo, para el conocimiento del estado anímico de una sociedad con respecto a un objeto o campo de acción concreto, con la esperanza —ciertamente clásica y tan positivista como la entendió el mismísimo Auguste Comte— de prever las potenciales acciones colectivas en un determinado momento. Detectar el estado emocional de una sociedad con respecto a un objeto de investigación —susceptible, claro está, de ser entendido como emocionante— se convierte en un reto y, a la vez, una ventana estratégica para la propia investigación social y su aportación en estudios concretos. De hecho, los estudios vinculados a la publicidad ya lo llevan a cabo. Muchos de los estudios llamados “de mercado” lo que buscan es fijar y prever los estados emocionales de la sociedad —o de una fracción de la misma o *target*— con res-

pecto a un campo de la realidad social más o menos vinculado con la mercancía o servicio que intentan promover. Otra cuestión es que tal búsqueda sea sostenida con los procedimientos e instrumentos adecuados. Y es aquí donde reside el centro de esta propuesta, con su previa reflexión.

Por lo tanto, en las relaciones entre sociedad y emoción, una cosa es integrar la sociedad en las emociones —observar la determinación de la sociedad en las emociones y sus expresiones— y otra, distinta, es integrar las emociones en el análisis de los fenómenos sociales. Es la segunda opción la que parece menos desarrollada y, a la vez, se erige en algo fundamental para el análisis sociológico, desde la asunción de que la realidad social se encuentra atravesada de emociones y que la captación de los estados emocionales de la sociedad permite observaciones en clave de tendencias a la acción colectiva.

### 3. ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES SOCIALES?

Si la filosofía, primero, y la psicología, después, ya tuvieron problemas para agrupar bajo una misma categoría una variedad de procesos que tenían en común una fuerte intensidad en el sentir, la dilucidación de tales procesos —o parte de ellos— como sociales también tiene sus dificultades. En principio, nos quedamos con la intensidad en el sentir, de tal manera que, asumiendo parcialmente el lenguaje común, hay emoción cuando hay intensidad de sentimiento dirigida hacia algo.

Siguiendo a Heidegger, según la interpretación sartriana, la emoción es la realidad-humana que se asume a sí misma y se «dirige-emocionada» hacia el mundo. Como suele ocurrir con el lenguaje de los fenomenólogos, la claridad brilla por su ausencia; pero nos indica su indiscutible presencia, su asunción y sobre todo su dirección hacia el mundo. Ya como tal realidad humana es una realidad social. Es importante rescatar, como hacen los fenomenólogos, la idea de emoción como totalidad, como sentimiento total hacia un objeto y, por lo tanto, unitario, sin matices, que se proyecta en el conjunto de la relación con el mundo en función

principalmente de la importancia que tenga ese objeto social. Puede haber mayor o menor grado de intensidad de emoción en un momento dado hacia un objeto; pero esta emoción no puede desagregarse en grados según los distintos matices que pueden encontrarse en tal objeto, ni parcializarse. Si se experimenta ira o indignación, equilibrio o estabilidad emocional, por una sociedad, abarca prácticamente el conjunto de la relación con el mundo de esa sociedad, con relativa independencia del objeto o acontecimientos que produjeron tal situación emocional. Lo que puede y debe hacerse es analizar su presencia en distintas situaciones. Es aquí donde el carácter social de la emoción cobra fuerza, pues toda situación es social por definición. Por ejemplo, la situación eufórica de una sociedad por haber ganado un importante campeonato futbolístico se transmite inicialmente a todos los campos de la actividad de esa sociedad en mayor o menor grado, lo que puede derivar en ciertos comportamientos, como aumento del consumo o de las relaciones sexuales. Por el contrario, una situación depresiva de una sociedad producida por la crisis económica puede estar presente en distintos comportamientos, que van más allá de las directas consecuencias de la disponibilidad o expectativas económicas, proyectándose en campos como el consumo, el voto, el turismo, etc. A su vez, el estado de indignación derivado de ciertas decisiones tomadas por un gobierno (nacional, regional, municipal, etc.) puede generar movilizaciones e incluso reacciones violentas si, como se dice, salta la más mínima chispa.

El carácter total de las emociones sociales, que sitúan a la sociedad frente al mundo, hace que el análisis de las mismas en procesos acelerados de transformación sobre relevancia (Girlin, 2006). Se destaca lo emocionante de la propia participación en acciones colectivas con respecto al orden social. La emoción en una revolución, en el cambio social. Una emoción que está en la participación en tales acciones colectivas y cuya potencial existencia puede sondearse.

Sin embargo, conviene diferenciar entre la definición de toda situación como social y el análisis de determinadas situaciones colectivas —y, por tanto, sociales— desde su

estado emocional. Entre las dinámicas sociales de la emoción y las dinámicas de las emociones sociales. Ello porque las primeras pueden conducir al simple reconocimiento de la presencia de la emoción en las múltiples y variadas situaciones intersubjetivas, de manera que los procesos de la emoción quedan separados de los procesos sociales de carácter macro, quedando nuevamente fijados en el nivel microsociológico de la intersubjetividad del encuentro. De alguna manera, esto es lo abordado por la psicología social o incluso por algunas de las más interesantes aportaciones de la sociología, como la de Goffman (1959, 1961).

La definición de emoción social apenas abordada y, por lo tanto, sin ser foco de la observación empírica, es la que la incrusta en situaciones macrosociológicas, en procesos sociales. Tras toda situación social, entendida como situación de una sociedad con relación a un tema u objeto, están presentes en mayor o menor grado emociones, que, además, pueden llevar a la acción. Es más, el estado emocional de una sociedad se convierte en un indicador clave de la fuerza de los vínculos sociales presentes en ella (Scheff, 1990a; 1990b). Sin embargo, la observación sociológica empírica ha tendido a poner su foco en los productos más racionales de esa situación social, recogiendo representaciones, discursos, opiniones o meras respuestas a preguntas en un cuestionario.

El estado emocional de una sociedad es inicialmente irreflexivo para los sujetos. Son los análisis sociológicos o parasociológicos —como los ocasionalmente realizados con certera pertinencia por los medios de comunicación— los que pueden hacerlo reflexivo. Como estado emocional con respecto al mundo, de carácter al menos parcialmente pre-reflexivo, es un reto para la investigación empírica.

#### 4. EL CARÁCTER CORPORAL DE LAS EMOCIONES

A lo dicho anteriormente, se puede objetar toda una tradición que incrusta las emociones en el cuerpo y que el cuerpo, como material de observación, es un objeto extraño a una disciplina como la sociología. De

hecho, ha habido un consolidado esfuerzo por establecer una especie de biología de las emociones. Es más, situando su manifestación más en el cuerpo, en movimientos y gestos corporales, que en el lenguaje verbal. Con respecto a esto, mantenemos con Sartre (1973, p. 8) que el cuerpo no puede emocionarse. Claro que la emoción puede conducir a alteraciones corporales. Algunas de tal relieve que pueden afectar a la salud de los individuos. Pero son la consecuencia de la emoción, y no su origen.

La emoción no está en el cuerpo, aun cuando el cuerpo individual tiende a ser un buen indicador de los estados emocionales de los individuos. Y el que las emociones adquieran corporeidad, no quiere decir que no tengan un carácter social, como destaca Williams (2001).

Otra cosa es que el estado del cuerpo —el estado de salud— pueda generar emociones, como alegría y tristeza. Pero ello no querría decir que las emociones se encuentren en el cuerpo sino que es el cuerpo que genera emociones. Además, cuando lo que buscamos es el análisis de las emociones en los procesos sociales, tal génesis de las emociones individuales es ajena a nuestro interés.

Las emociones están en el cuerpo social, en la sociedad. El reto de la observación sociológica empírica está en la construcción de dispositivos para su registro, análisis, interpretación y evaluación. Un reto que, precisamente por el carácter indicativo que toman las emociones en el cuerpo, ha de poner una especial atención en las manifestaciones corporales o materiales del cuerpo, lo que va desde los movimientos o los gestos, hasta el propio tono o carnalidad de las expresiones verbales, dimensión del lenguaje que bien supo valorar Bajtin poniéndola precisamente en relación con el orden social en una situación determinada de la sociedad. Es la situación emocional del cuerpo social la que se indica en expresiones corporales y, tal vez, verbales, siendo las primeras las que se ha tendido a dejar escapar en el análisis empírico.

Tal tendencia a dejar en el margen del análisis o como, a lo sumo, refuerzo de las conclusiones obtenidas a partir del análisis de los textos producidos en las situaciones

discursivas experimentales, como las presentes en prácticas de investigación como las entrevistas abiertas o los grupos de discusión, no quiere decir que no se perciban tales expresiones emocionales. Son muy evidentes.

Cabe traer aquí varios ejemplos de tal evidencia, obtenidos a partir de vivencias propias en la investigación social. En una investigación sobre las políticas de integración social llevadas a cabo por parte de las capitales de provincia españolas, el tono amenazante de una de las concejales encargadas del área de que ahí se acababa la entrevista si se seguía preguntando sobre política [*sic*]. En un sondeo cualitativo previo a la realización de una encuesta sobre intención de voto de cara a las elecciones autonómicas gallegas, dos de las componentes más conservadoras de un grupo de discusión formado por amas de casa de clase media de una de las capitales (Pontevedra) se levantan de la reunión ante la incapacidad de responder al discurso más coherente de la fracción más progresista. En una investigación sobre las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, el grupo de jóvenes empleados en situación precaria, con contratos temporales muy por debajo de su formación y apenas futuro, se expresa en un tono tan apagado y falta de energía que se parece decir de su situación más, que las propias referencias del discurso. En un grupo de trabajadoras de clases populares, con hijos y —en su mitad— sin pareja, una de las participantes se echa a llorar tras exponer su situación y la falta de reconocimiento por parte de los más próximos de los esfuerzos y donaciones realizados.

El problema es que sólo se recoge la presencia de las emociones, del estado emocional, no constituyendo el foco de la observación, cuando son muy evidentes. Cuando se imponen en el discurso, hasta prácticamente hacerlo explotar, valga la metáfora. Cuando hay explosiones emocionales que se proyectan en movimientos del cuerpo: ponerse de pie, tonos de voz o salidas de la reunión. ¿Y cuando no alcanzan tal expresividad extrema? ¿Cabría decir que no hay estado emocional colectivo con respecto al objeto de investigación? La realidad social, lo que incluye la realidad de los procesos sociales, está atravesada de emociones. El es-

tado emocional de una sociedad da cuenta del estado de una sociedad. ¿No es esta la función de los sociólogos?

El reflejo del estado emocional de los individuos en el cuerpo de éstos, especialmente en el cerebro, es algo sobre lo que la investigación de mercado y consumo tiene serias intuiciones (Renvoisé y Morin, 2006; Arteaga y otros, 2007). Bien es cierto que, sobre la propia intuición de la importancia de las emociones en los comportamientos de consumo, se ha erigido toda una industria de vendedores de la intuición con más ruido que nueces, consiguiendo en parte su principal objetivo: venderse a sí mismos, conseguir que se contraten sus servicios de asesoramiento. Las condiciones a las que se somete a los participantes en las propias situaciones de observación empírica, con un alto carácter experimental y por lo tanto muy extrañas al mundo de vida y cotidianidad de estos sujetos, hace dudar de sus conclusiones. Las situaciones de observación exigidas para obtener mediciones de, por ejemplo, el ritmo cardíaco, de las respuestas de la piel o de la actividad cerebral, como queriendo leer en la mente, se aproximan sólo a *framing* de situaciones médicas de los sujetos; pero no de consumo. El eco de esta pretendida nueva ciencia —*neuromarketing*— en los medios de comunicación se parece demasiado a esa especie de paranoia colectiva surgida alrededor del fenómeno de lo “subliminal”, experimentado por las incipientes sociedades de consumo de los años veinte y treinta. Un eco que algunos, incluso desde posiciones críticas en busca del reconocimiento popular (Packard, 2007 [1957]), ayudaron más a convertirlo en una especie de fantasma —el fantasma de la manipulación total de los individuos— que a ayudar a señalar las debilidades epistemológicas y metodológicas de tales concepciones. Hay que tener en cuenta que una cosa es la existencia de emociones en la sociedad y en los procesos sociales, y otra muy distinta que se puedan provocar estados emocionales en la sociedad a partir del mero uso de mensajes publicitarios. Aceptar esta segunda acepción sería lo mismo que aceptar que los sujetos sólo reaccionan a los mensajes de una manera más o menos pasiva, sin margen de libertad y, lo que tal vez sea más importante, dar sentido a los mensajes —incluyendo el sentido emo-

cional— en función de su posición en la sociedad y con respecto al objeto investigado. Algo que sólo parece susceptible de aceptar si los individuos se encontraran en una especie de gran campo de concentración, sin libertad de acción. Individuos reactivos sin sociedad, pues no estarían en la sociedad. Sin embargo, desde hace tiempo y reduciéndonos sólo a los trabajos llevados a cabo en el ámbito de la sociología de la comunicación, se dejó a un lado la concepción de una recepción o audiencia pasiva (Morley, 1980; Callejo, 1995).

Una cosa es el fenómeno sociológico, con sus emociones y por lo tanto su estado emocional, y otra cosa es el fenómeno fisiológico, que se deriva de la presencia emocional en los individuos. ¿En qué medida uno y otro se encuentran articulados? Como se ha indicado, el estado emocional de una sociedad se manifiesta en las expresiones de los sujetos, lo que incluye las expresiones meramente corporales, sin pasar por la dimensión referencial del lenguaje. Los procesos orgánicos de una sociedad, las consecuencias de su organización y estructura, se incorporan por los sujetos, se traducen en formas y representaciones corporales (Bourdieu, 1998), se proyectan en sus organismos. Parece que, con mayor sentido, los estados emocionales en una sociedad se incorporen en los sujetos.

## 5. ESTRUCTURA DEL ESTADO EMOCIONAL DE UNA SOCIEDAD

El estado emocional de una sociedad tiene sus causas. En los ejemplos ofrecidos más arriba aparecen: el triunfo del equipo que representa a la sociedad en un campeonato de fútbol, acontecimientos económicos (crisis económica) o una decisión política. La posibilidad de que un acontecimiento derive en un estado emocional consistente, relativamente estable, dependerá del carácter de tal causa o fuente, de que el objeto sea emocionante. La reciente decisión del Gobierno, presentada a bombo y platillo en la comparecencia posterior al Consejo de Gobierno del pasado 10 de enero de 2014, de poner distintas etiquetas a las diversas variedades de jamón serrano difícilmente puede considerarse un objeto socialmente emocionan-

te. Cabe sospechar que realizar tal decisión por parte del Gobierno tenía por finalidad aplicar o equilibrar las posibles derivas emocionales en la sociedad de otras decisiones también recientes, como la reforma de la ley del aborto o el recurso —vía institución fiscal— de decisiones judiciales. Sin embargo, aun cuando sea a forma de paréntesis, cabe apuntar aquí un par de reglas: a) difícilmente un objeto socialmente no emocionante equilibra, aminora o compensa el estado emocional generado por un objeto socialmente emocionante; b) cuando se puede interpretar una acción como parte de una estrategia distractora de un estado emocional, tiende más a alimentar tal estado emocional, que a reducirlo.

El cambio de perspectiva nos lleva a hacer hincapié —pues es posible que una parte de los profesionales lo haga en la actualidad, derivado de la experiencia en la propia práctica de investigación, aun cuando no se encuentre formalizado— en la necesidad de preguntarse por el grado de integración de nuestro objeto de investigación en posibles objetos emocionantes que tengan relevancia en las circunstancias de la sociedad estudiada.

Claro está, el que un objeto sea emocionante para una sociedad depende de esa sociedad. Una sociedad se emociona con respecto a objetos que considera dignos de producir emoción, ya sea por su relevancia, por lo que significan.

Junto al objeto desencadenante de la emoción, la energía de ésta. Turner (2005) recupera el concepto de energía emocional, que atribuye al psicoanálisis. La emoción está siempre presente, pero tal vez lo importante es su característica —de qué tipo de emoción se trata: ira, disgusto, indignación, tristeza, depresión, empatía, simpatía, ansiedad, rabia, vergüenza, etc. — y su intensidad. La energía que arrastra y es capaz de generar.

## 6. FOCOS PREFERENTES DE OBSERVACIÓN

A la hora de preguntarnos sobre cómo observar empíricamente las emociones, se requiere previamente contestar a otra pregunta: ¿dónde están las emociones en nuestras

más o menos habituales investigaciones sociológicas?.

En primer lugar y dado que las expresiones lingüísticas suelen constituir nuestro principal material de análisis, hay que reconocer que las emociones están en el lenguaje. Y lo están de dos maneras distintas:

- a) Las emociones referidas por el lenguaje, que es lo que, por ejemplo, analiza la antropóloga colombiana Bolívar (2004) en su estudio sobre el terrorismo en su país. Las emociones actúan en el discurso como justificación de acciones o, en otros campos de estudio, como descripción de las mismas. Son palabras sobre lo que se siente. En buena parte, los discursos que hablan de emociones son discursos emocionales.
- b) La emoción que está en la generación del discurso, pues todo discurso es materialmente emocional, como plantea Bajtin. Aquí nos referimos al sentimiento de las palabras, con relativa indiferencia sobre qué palabras sean éstas. Los discursos que tienen emoción son discursos emotivos.

Fuera de lo discursivo, las emociones que palpitan, pre-rationales o preconscientes. Sentimientos que escapan a las palabras, quedándose en el silencio. La emoción de una situación, a la que gráficamente reconocemos como tensión, puede escapar al lenguaje.

## 7. APUNTES PARA LA INTEGRACIÓN DEL ANÁLISIS DEL ESTADO EMOCIONAL DE LA SOCIEDAD

Buscar el estado emocional de una sociedad, explicando sus causas u objetos emocionantes en caso de tratarse de un estado emocional fuerte o intenso, en las observaciones empíricas sociológicas conlleva cambiar de un modo relevante las formas de enfocar los objetos de investigación y los propios procedimientos y artefactos de investigación. En primer lugar, exige integrar la observación del objeto de investigación en tal estado emocional, teniendo en cuenta que la relación de la sociedad con el mundo en general y, por lo tanto, con ese objeto in-

vestigado en particular, no es igual según se inscriba en un estado emocional o en otro.

En segundo lugar y aquí es donde radica el núcleo del reto para la sociología, generar procedimientos y artefactos de observación empírica capaces de registrar, analizar, interpretar y comprender el estado emocional de una sociedad en una situación dada, sus específicas proyecciones con respecto al objeto de investigación y, en cierta medida, su potencialidad de convertirse en acciones colectivas. Hasta ahora, la inmensa mayoría de las prácticas de observación sociológica empírica se centran en la racionalidad del discurso y las expresiones verbales. En el registro y análisis de expresiones racionalizadas. Queda como excepción, más aún teniendo en cuenta el propio lugar relativamente periférico que tiende a ocupar dentro de las investigaciones sociológicas aplicadas que se llevan a cabo, la observación participante. ¿Cómo introducir este reto en la observación empírica? ¿generando nuevas prácticas de investigación social? ¿introduciendo transformaciones en algunas de las actualmente habituales en la investigación sociológica? Preguntas que no son enteramente nuevas para los metodólogos de las ciencias sociales, como pone de relieve Denzin (1990).

Un reto que parece pasar por ir más allá de lo verbal. ¿Qué significa tal “más allá”? La respuesta se extiende en tres sentidos: a) proyectar a los sujetos participantes en la investigación social y, en cierta forma, ejerciendo el papel de representantes de una fracción de la sociedad, en actividades que provoquen su salida de los discursos más normativos, de decir *lo que creen que tienen que decir*; b) registrar y analizar sus comportamientos corporales y gestuales (Ekman, 1967; 1982), lo que incluye esa materialidad discursiva que es el tono de voz, preguntándose por las causas del mismo (¿la situación microsociedad de observación empírica, es decir, la situación de entrevista en profundidad, grupo de discusión o entrevista con cuestionario estandarizado? o ¿una situación macrosociedad o estado emocional que cabría atribuir a una parte relevante de la sociedad y, por lo tanto, a situaciones distintas de la concreta y específica situación de observación?); c) el análisis integral de lo verbalizado, lo que, además del tono y ya

señalado, se preocupa por lo dicho y lo no dicho, por lo que aparece fluidamente y lo que parece encuentra resistencias para aparecer en los discursos, en los silencios.

Por lo tanto, se trata de un relativo “más allá” de lo verbal, que no descarta la relación con lo verbal y, por lo tanto, con la racionalidad.

Desde la neurología (Damasio, 1999), se ha venido subrayando que razones y emociones se encuentran funcionando en común, de manera que el deterioro de una de ellas conlleva al hundimiento de la vida práctica. Como pone de relieve Sartre en su *Bosquejo...*, aun cuando aplicado a la psicología, integrar las emociones en la observación no significa dejar de lado los otros componentes sino tener más piezas para completar el *puzzle* de la realidad social.

La propia palabra es una vía valiosa para alcanzar las emociones y no cabe tirar por la borda todo lo que hay de emocional en los discursos. La mera adscripción a palabras, la preferencia por palabras y signos, reposa sobre fundamentos emocionales (Maturana, 2001, p. 10). Ahora bien, reconociendo la palabra también hay que reconocer otros lenguajes. La neurología (Damasio, 1999, p. 58) destaca el poder de las imágenes para llegar a lo emocional. En la neurociencia, encontramos individuos con la base físico-cerebral deteriorada y eso como causa de su deterioro emocional. Para ellos, puede haber soluciones neuroquímicas. A nosotros, nos interesa cómo captar las emociones presentes en una sociedad. Desde tal punto de vista, lo importante es registrar cómo las imágenes disparan procesos emocionales o, al contrario, dejan en la indiferencia a los sujetos, habiéndolas comprendido.

Hay que reconocer que, tras un largo proceso de socialización en el control (Elias, 1987) y gestión (Goffman, 1959) de las emociones, no es fácil conectar con los flujos emocionales de la gente. Menos en una situación pública —en un escenario— como es la situación de observación empírica. De

aquí que sea necesario renovar tácticas de investigación para captar tales flujos emocionales. Una renovación en la que el uso de imágenes puede ser muy relevante en las sociedades actuales, pues, como subraya Ong (1987), tras el impacto de los nuevos medios de comunicación, se ha desarrollado una cultura en la que ocupa un lugar central la iconocidad. Una cultura que define como segunda oralidad.

## 8. CONCLUSIONES

La teoría sociológica ha venido señalando, con distinta intensidad a lo largo de su historia, la relevancia de las emociones en los procesos sociales. Pero, a la vez, la propia sociología parece incapaz de abordar las emociones empíricamente y, es más, se muestran los problemas para registrar, analizar e interpretar los procesos emocionales que se encuentran atravesando todos los fenómenos sociales. Las más habituales prácticas de investigación social en la actualidad, centradas especialmente en la producción y análisis de discursos, parecen limitadas para recoger los estados emocionales de la sociedad, lo que exige modificarlas o plantear prácticas de investigación alternativas. Los instrumentos de observación actuales se han desarrollado principalmente para los procesos racionales, como la opinión pública, valores, representaciones racionalizadas o discursos.

Siguiendo ciertas reflexiones de la neurociencia y la propia experiencia, se llega a que tales transformaciones vayan en el sentido de incorporar el trabajo de proyecciones, como ya hace una parte importante de las investigaciones sociales del marketing para observar la recepción de un nuevo producto o un mensaje publicitario, e incorporar el uso de la imagen —también desde esa función proyectiva— en las situaciones empíricas de observación. Ello sin caer en situaciones de observación excesivamente reactivas, en cuanto alejadas del mundo de vida o cotidianidad de los individuos participantes en la observación.

## &gt;Referencias Bibliográficas

- Artega, Ramiro; Malfitano, Óscar; Romano, Sofía y Scínica, Elsa (2007). *Neuromarketing. Celebrando Negocios y Servicios*. Barcelona: Granica.
- Bolívar, Ingrid Johanna (2006). *Discursos emocionales y experiencias de la política*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Bourdieu, Pierre (1998). *La distinción*. Madrid: Taurus.
- Callejo, Javier (1995). *La audiencia activa*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Damasio, Antonio R. (1999). *El error de Descartes*. Santiago de Chile: Andrés Bello.
- Denzin, Norman K. (1990). On Understanding Emotion: The Interpretive-Cultural Agenda. En T. D. Kemper (Ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions* (pp. 85-116). Albany: State University of New York Press.
- Duvignaud, Jean (1986). *La Solidarité: liens de sang et liens de raison*. París: Fayard.
- Ekman, P. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Garden City, Nueva York: Doubleday.
- Ekman, Paul (1982). *Emotion in the Human Face*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Elias, Norbert (1987). *El proceso de civilización*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Giddens, Anthony (1984). *The Constitution of Society*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony (1992). *Transformaciones de la intimidad*. Madrid: Cátedra.
- Girling, John (2006). *Emotion and Reason in Social Change*. Nueva York: Palgrave.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Nueva York: Doubleday.
- Goffman, Erving (1961). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill.
- Gordon, Steven L. (1981). The Sociology of Sentiments and Emotion. En Morris Rosenberg y Ralph H. Turner (Eds.), *Social Psychology: Sociological Perspectives* (pp. 562-592). New York: Basic Books.
- Gordon, Steven L. (1989). Institutional and Impulsive Orientations in Selectively Appropriating Emotions to Self. En David D. Franks y E. Doyle McCarthy (Eds.), *The Sociology of Emotions: Original Essays and Research Papers* (pp. 115-135). Greenwich, CT: JAI Press.
- Hebdige, Dick (1979). *Subcultures: The Meaning of Style*. Florence: Routledge.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, Arlie Russell (1989). *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*. New York: Viking Press.
- Jimeno, Myriam (2004). *Crimen pasional*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Kemper, Theodore D. (Ed.) (1990). *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. Albany: State University of New York Press.
- Le Bon, Gustave (2000). *Psicología de las masas*. Madrid: Morata.
- Martín Santos, Luis (1981). *Max Scheler, crítica de un resentimiento*. Madrid: Akal.
- Maturana, Humberto (2001). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Moore, Barrington (Jr.) (1991). *Los orígenes sociales de la dictadura y de la democracia*. Barcelona: Península.
- Morley, David (1980). *The 'Nationwide' Audience: Structure and Decoding*. Londres: BFI.
- Ong, Walter J. (1987). *Oralidad y escritura*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Packard, Vance Oakley (2007). *The Hidden Persuaders*. Nueva York: Ig Publishing (1957).
- Renvoisé, Patrick, y Morin, Christophe (2006). *Neuromarketing: El Nervio de la Venta*. Barcelona: UOC.
- Sartre, Jean-Paul. (1973). *Bosquejo de una teoría de las emociones*. Madrid: Alianza.
- Scheff, T.J. (1990a). Socialization of emotions: pride and shame as causal agents. En Theodore D. Kemper (Ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. Nueva York: State University of New York Press.
- Scheff, Thomas J. (1990b). *Microsociology: Discourse, Emotion and Social Structure*. Chicago y Londres: University of Chicago Press.
- Scheler, Max (1927). *El resentimiento en la moral*. Madrid: Revista de Occidente.
- Tarde, Gabriel De (1989). *L'opinion et la foule*. París: Les Presses universitaires de France (e.o. 1901).
- Turner, Jonathan H. (2000). *On the Origins of Human Emotions: A Sociological Inquiry into the Evolution of Human Affect*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Turner, Jonathan H., y Jan E. Stets (2005). *The Sociology of Emotions*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Williams, Simon (2001). *Emotion and Social Theory Corporeal Reflections on the (Ir)Rational*. Londres: Sage.

## NOTAS BIOGRÁFICAS

Javier Callejo Gallego es doctor en Sociología y licenciado en Sociología, Ciencias de la Información y Derecho por la Universidad Complutense. Tras su experiencia como investigador social de mercados en varias empresas, se dedica a la docencia. Ha publicado más de cien artículos en revistas científicas y capítulos de libros. Actualmente es profesor titular de Sociología en la UNED, donde imparte Sociología de la Comunicación. Contacto: mcallejo@poli.uned.es