

Inteligencia emocional de la sustentabilidad

Michael Fernández Moya

*Escuela de Psicología, Universidad de Costa Rica, San Pedro
de Montes de Oca, 11501 – Costa Rica;
michael.fernandez@ucr.ac.cr*

Recibido 15 octubre 2015

Aceptado 14 marzo 2016

Abstract

Emotional intelligence offers a framework of reference on the management of emotions that relate people with their environment. In the field of sustainability, this aspect has not been incorporated as deeply as it has in business and politics. Recognizing the emotional language in sustainability programs is useful to understand that the words used do not necessarily express the full feeling about a natural phenomenon. Moreover, the emotional dialogue could be too simple when both parties cannot tune in each other's emotivity.

Keywords

Climate change, emotional coefficient, sustainability, vocabulary.

Resumen

La inteligencia emocional como disciplina emergente ofrece un marco de referencia sobre la gestión de aquellas emociones con las que una persona se relaciona con su entorno. En los negocios y la política ha tenido una acogida exitosa, no así en el ámbito de la sustentabilidad; al menos no sistemáticamente. La concientización como estrategia para promover la participación es limitada si la relación de la persona con los fenómenos se circunscribe al plano racional, siendo una medida insuficiente para lograr la participación requerida. Al reconocer el lenguaje emocional utilizado en programas de sustentabilidad es posible enterarse que no siempre se emiten las palabras que representan efectivamente las emociones que se desean expresar, además el diálogo emocional es ambiguo cuando una o ambas partes no sintonizan con la emotividad del otro. El clima emocional del proyecto y la relación personas-Ministerio son también áreas para analizar pues calan las posibilidades de involucramiento.

Palabras clave:

Cambio climático, clima emocional, coeficiente emocional, diálogo emocional, sostenibilidad, vocabulario emocional.



Las emociones son aquellos impulsos que guían el día a día de las personas y que tienen la capacidad al mismo tiempo afligirlas y guiarlas hacia la mayor satisfacción. Son estos motores de la cotidianidad quienes dictan las pautas de cuándo actuar, cómo sentirse y qué pensar, pues los pensamientos, sentimientos y conductas no son más que extensiones del instante emocional que se atraviese. Las neurociencias por un lado y la inteligencia emocional (IE) por otro son disciplinas que convergen en que las emociones gobiernan la forma en cómo el ser humano interactúa con el entorno, de lo que percibe y de sus formas de respuesta. A las personas las pone alerta cuando un acontecimiento es sospechoso, les hace huir al advertir un peligro o las impulsa a acometer y a aventurarse cuando se divisa una satisfacción apremiante.

Contrario a lo que sucede con el nivel de coeficiente intelectual (CI), que permanece prácticamente estable durante todas las etapas de la vida, el coeficiente emocional (CE) se transforma día a día con cada vivencia. La diferencia está en que el CI responde mayoritariamente a elementos genéticos, mientras que el CE está más relacionado con las experiencias previas sobre cómo el individuo procesa la información que el entorno le devuelve. El aporte más importante en este sentido lleva a concluir que es posible educar a una persona de modo tal que su inteligencia emocional se desarrolle a través de la experiencia. De esta forma no solo cambiará la manera en cómo alguien procesa la información que recibe de su ambiente (entradas), sino que también mediará sus acciones y actitudes (salidas).

Han pasado casi cien años desde que Thorndike [1] –reconocido por sus importantes trabajos en el estudio de la conducta y el razonamiento– sospechara que el coeficiente intelectual no era suficiente para medir el potencial de éxito de una persona para superar ciertas situaciones críticas. Veinte años y varios estudios después, en la década de los cuarenta, Wechsler [2] llega a diferenciar entre factores intelectuales y factores no intelectuales para medir la inteligencia, y en 1943 [3] este mismo autor asegura que las capacidades no intelectuales (elementos emocionales, personales y sociales) juegan un papel más importante como predictores de las conductas de éxito. A finales del siglo pasado, Goleman [4] puso en el mapa de las neurociencias a la inteligencia emocional como pilar fundamental en la estructura de la psique humana para afrontar y superar situaciones de adversidad. El concepto fue acogido por la comunidad científica a nivel mundial y se ha extendido a otras áreas, en especial la política, la comunicación y los negocios. La premisa central de la IE está relacionada con la forma en cómo una persona reacciona de un modo u otro ante determinados acontecimientos, y que a la vez explica cómo dos personas pueden responder de maneras muy distintas frente a la misma situación.

Desde una perspectiva muy particular, cada disciplina puede aplicar los principios de la IE para enriquecer sus propios postulados. En materia de políticas de sustentabilidad, estos conocimientos no han sido acogidos aún, o al menos no metódicamente. En este sentido, puede decirse que al amalgamar los planteamientos de la inteligencia emocional con las visiones de sostenibilidad se podrían generar alternativas de abordaje que resulten en políticas y programas más enfocados en trabajar la estructura emocional que la misma conciencia de la población. De esta forma, se esperaría que las personas empiecen a resignificar acontecimientos (el calentamiento global, por ejemplo) como

fenómenos que le involucran de manera muy particular y que ese involucramiento sea mayormente emocional.

No se afirma que mediante la concientización no se logra el compromiso que se requiere de la población para que las políticas de sustentabilidad sean exitosas; sin embargo, tampoco sería correcto decir que las que han sido exitosas se basan únicamente en este componente. En el caso particular al que se refiere este ensayo –el calentamiento progresivo del planeta–, las acciones que se emprenden se han hecho de manera aislada y sectorizada, teniendo más acogida en algunas pocas comunidades que en la multitud. Desde la lectura de la inteligencia emocional se advierte que, más allá del fenómeno, el inconveniente se manifiesta desde el mismo término que lo designa. Estos temas se desarrollan seguidamente.

1. CALENTAMIENTO GLOBAL COMO UN CONCEPTO FRÍO

La primera consideración importante de este trabajo hace referencia a que no se ha logrado interiorizar el constructo de calentamiento global como un concepto que hace referencia a cómo las formas de vida de los seres humanos ponen en peligro el equilibrio climático del planeta entero. Esta despersonalización o externalización de las secuelas de los actos humanos les aleja de la posibilidad de asumir las responsabilidades que a cada quien le corresponden sobre el acontecimiento. Considérese así: referirse a “el cambio climático” es como si se estuviera hablando de un fenómeno que sucede allá en la distancia, que ocurre porque así es; el planeta se calienta por sí mismo o son otros los causantes. Esto es, en otras palabras, como si el impacto de las acciones estuviera fuera de la persona y que poco le implican sus consecuencias.

En cierta medida es más sencillo involucrarse emocionalmente con las consecuencias más visibles del calentamiento global, como la hambruna, la muerte y el exterminio de animales y especies. Los individuos están más apegados a un sentimiento de desdicha que a la verdadera concientización y aun así acostumbran a percibir las secuelas de los actos de los demás con mayor facilidad que las de los propios. En suma, por más que se crea y se conozca que la acción directa del ser humano es la principal causa del calentamiento global, la relación de la persona con el fenómeno es a través de procesos racionales y no desde la emotividad. Cuando se intenta trabajar la sensibilidad sin ningún objetivo claro, se hace con el fin de despertar sentimientos de culpa, pero tampoco es una forma constructiva de hacerlo, pues cuando esa culpa se resuelve; quedan libres los sentimientos de responsabilidad que se querían generar. Es un tema relativamente difícil de abordar, pero es más habitual de lo que parece. Conforme se avance en la lectura se verá que, aunque es un tema de la cotidianidad, poco las personas se detienen a tratar de analizarlo, de entenderlo y de desarrollarlo con la seriedad que se merece.

Ciertamente, una de las tesis más importantes de Goleman [4] con respecto a la IE es la forma como ordenó todo el conocimiento que había hasta entonces y lo operacionalizó en lo que llamó los dominios de la inteligencia emocional, haciendo posible la práctica de la IE en otras ciencias. En general, la IE es una disciplina relativamente nueva que integra conocimientos de la psicología con la neuroanatomía, que intenta explicar cómo una persona reacciona, actúa o responde frente a cambios

en las condiciones ambientales, y que le motivan a actuar de acuerdo con el registro que en la memoria emocional ha dejado el cúmulo de experiencias previas asociadas. De este registro dependerá que la persona se desenvuelva exitosa o adversamente al afrontar una situación en particular, actuando según sus recursos personales lo permiten. Ahora bien, a partir de este momento se hará un repaso para dilucidar cómo se relacionan los planteamientos de la IE con el éxito que pueda llegar a tener o no una política de sustentabilidad.

2. MANEJO EMOCIONAL DE LA C-NEUTRALIDAD

La IE ayuda a entender el por qué una persona con un alto nivel de coeficiente intelectual (CI) puede no necesariamente tener un desarrollo socioemocional aceptable; esto quiere decir que no necesariamente una persona con una gran capacidad cognitiva se va a desenvolver de forma positiva emocionalmente. En el caso del conservacionismo, las acciones están mediadas por la existencia de una relación estrecha entre persona y ambiente, que va más allá de ideas, creencias y principios éticos. Sería esta relación, según la IE, el lazo construido a través de acontecimientos que en el pasado han dejado rastros emocionales más que intelectuales, en los cuales la persona no solamente intercambia afectos con el entorno, sino que además han sido compensados.

Caso contrario, si la persona es consciente de la importancia que representan las políticas de conservación, pero no se ve involucrada emocionalmente con ellas, no se logrará consolidar un proyecto que se sostenga con el paso del tiempo. Implícita o explícitamente, esta cualidad de involucramiento emocional es la que se trata desarrollar en los niños, a quienes se les lleva a compartir vívidamente a áreas silvestres protegidas, jardines o zoológicos. Es esa relación de carácter emocional la que se puede desarrollar mediante los principios de la IE para lograr que las personas se involucren con las políticas de sustentabilidad.

Anteriormente se mencionaron dos de las principales emociones que afloran cuando se echan de ver las consecuencias del calentamiento global como fenómeno provocado por el ser humano: desdicha y culpa. En cualquiera de los dos casos, las acciones que estas emociones podrían movilizar están mayormente relacionadas con la búsqueda del reparo como una medida para subsanar el pesar que se genera en la conciencia. Esto quiere decir que al momento en que se logran saldar la culpabilidad (mis acciones han causado daño a otros) y la desdicha (las acciones de otros han causado daño a otros) –o bien cuando se transforman en impotencia (la solución no está dentro de mis posibilidades) o indiferencia (no me atañe participar de las soluciones)– las acciones resultantes no estarán enfocadas hacia un proyecto de participación activa. Sería pretencioso creer que con el involucramiento emocional la persona logrará implicarse plenamente con la causa; sin embargo, lo que sí se puede decir es que su integración será más legítima pues algo de sí misma está en juego.

Más allá de que en las políticas de sustentabilidad no se trabaja el involucramiento de la persona a nivel emocional junto a la concientización y de que los sentimientos de culpabilidad y la desdicha suscitados son efímeros en cuanto se canalizan por vías de reparo, impotencia o indiferencia; se suman dos elementos que socaban el compromiso

y participación de las personas en proyectos de esta naturaleza. Por un lado, se tiene que las actuales políticas de conservación están sometidas –en un nivel social– a la inestabilidad y a los cambios bruscos, acelerados y casi imprevisibles, provocando desequilibrio e insostenibilidad de los proyectos con el tiempo. Por otro lado, sin saber a ciencia cierta a qué se debe, en la medida que la sociedad de la información y la comunicación avanza, aumentan las capacidades cognitivas de las generaciones al tiempo que se detectan disminuciones en las habilidades emocionales que definen la relación de las personas con su medio.

En Costa Rica existe una iniciativa interesante (acuerdo 36-2012-MINAE) [6] que pretende llevar al país a la carbono neutralidad para el año 2021. Para ello se ha creado el Programa País que pretende que cada ciudadano, población, proceso o negocio genere sus propias medidas de reducción o mitigación de dióxido de carbono (CO₂) y de CO₂ equivalente. Se puso a disposición de este proyecto la norma de gestión INTE 12-01-06:2011 [7], que con su cumplimiento se legitima ante el Ministerio del Ambiente y Energía (Minae) que ciertos procesos productivos, bienes o servicios son neutrales en cuanto a emisiones y remociones de carbono equivalente. El problema es que, más allá de si este sistema de gestión ofrece el respaldo técnico, la certificación es utilizada para fines meramente mercadotécnicos sin comprobar si se está realmente consciente de lo que se está certificando y de su importancia.

El consumidor de hoy exige productos y servicios fabricados mediante procesos más eficientes, con tecnologías ecoamigables y por personas a quienes se les pague un salario justo por su trabajo. Sin embargo, con clase, el mercado ha sabido aprovechar esta tendencia en la demanda de bienes y servicios y ha hecho de la sustentabilidad un nicho muy próspero. De esta manera la adquisición y el consumo no satisfacen propiamente una necesidad real, sino que se está satisfaciendo una carencia implícita que tiene que ver con el posicionamiento o el estatus social del interesado. En términos de consumo, esto no sería mayor inconveniente porque, después de todo, al proveedor únicamente le incumbe que su producto se comercialice. Se llega entonces al dilema inicial de si realmente hay algo del ser humano mismo en juego cuando se habla de sustentabilidad.

Realice este pequeño ejercicio que con suerte ayudará a entender con mayor claridad el dilema emocional: piense unos segundos sobre la respuesta que da a la siguiente interrogante. Partiendo del hecho de que es una persona consciente de que todas sus acciones tienen un impacto que contribuye en mayor o menor medida al calentamiento global, entonces: al analizar las consecuencias de esas acciones usted, de entrada, ¿piensa primero en lo que les pasará a ciertas especies de flora y fauna? o ¿piensa en lo que podría pasarles a otras personas y a usted? Sin ánimo de generalizar, probablemente a un número importante de personas se les dificulte imaginar el impacto que recaerá sobre los otros y se les hará más difícil imaginar cuáles son las consecuencias que habrá sobre sí mismas.

Acá se verá cómo entonces se puede trabajar a nivel de las emociones para reeducar a la población cuando se desarrollan políticas y proyectos de sustentabilidad, en este caso en particular, la verificación de carbono neutralidad del Programa País 2021.

En primera instancia, es importante hacer énfasis en que la culpa y la miseria deben descartarse en este tipo de proyectos pues ya se mencionó que son emociones que no edifican ni sostienen objetivos, sino que generan más conflictos.

Hay cuatro áreas que deben considerarse al momento de establecer un programa relacionado a involucrar a la ciudadanía en políticas de sustentabilidad. Estas áreas son vocabulario y lenguaje emocional, diálogo emocional, clima en torno al proyecto y relación del público meta con la institucionalidad. A continuación, se van a discutir cada una de ellas, teniendo claro que al implementar un modelo de gestión de IE dentro del programa de C-neutralidad es cardinal la creatividad para lograr que sus propósitos no sean contradictorios con las políticas, sino que se aproveche como complemento en la gestión.

3. VOCABULARIO Y LENGUAJE EMOCIONAL

El vocabulario emocional hace referencia al conglomerado de términos que se utiliza para referirse a las emociones que se pretenden suscitar en la población; es decir, es la palabra que designa el nombre de la emoción. Es necesario advertir si efectivamente se están empleando correctamente los que realmente se quieren utilizar pues el vocabulario y el lenguaje de las emociones cobran particular relevancia en tanto su enriquecimiento amplía las opciones conceptuales para que una persona pueda comprender qué es lo que realmente siente o debería sentir ante la situación que se le presenta. Un error que se comete con más frecuencia de lo que se cree es que se suele confundir o se malemplea términos para designar emociones que no necesariamente son a las que se quiere referir.

Por otro lado, el lenguaje emocional abarca las dimensiones verbal y no verbal, haciendo referencia a que cuando se expresa una emoción haya consonancia entre lo que se está verbalizando con lo que se está expresando. Las ambigüedades se generan cuando lo que se dice no se sintoniza con el tono, la gesticulación, la intensidad, los ademanes e incluso el contexto en que se desarrolla la situación. Un método muy utilizado por diferentes profesionales para fomentar el lenguaje emocional consiste en tomar un listado de la mayor cantidad de emociones posible, elegir una a una y solicitarle a la persona que comente sobre aquellas situaciones en las que se ha sentido de tal forma.

Muñoz [5] presenta un inventario de ocho emociones acompañadas de una serie de sentimientos asociados que, aunque son muy distintos, se suelen confundir. Su reconocimiento y distinción contribuye también a ampliar exitosamente el vocabulario emocional. Aquí se muestra este listado:

- Feliz: eufórico, radiante, entusiasmado, alegre, exaltado, gozoso, contento, satisfecho, orgulloso.
- Triste: desesperado, deprimido, destruido, afligido, amargado, desolado, desmoralizado, desalentado, apático.
- Enfadado: furioso, exacerbado, encolerizado, airado, irritado, agresivo, crispado, fastidiado, molesto.

- Débil: impotente, oprimido, vacío, inseguro, vulnerable, indeciso, incierto, vacilante, humillado.
- Asustado: aterrorizado, turbado, angustiado, atemorizado, inseguro, ansioso, temeroso, disgustado, intimidado.
- Confuso: aturdido, desconcertado, estupefacto, atontado, desorientado, pasmado, perplejo, dubitativo, incómodo.
- Fuerte: potente, poderoso, vigoroso, enérgico, capaz, decidido, seguro, optimista, firme.
- Frustrado: culpable, amargado, resentido, avergonzado, nostálgico, humillado, insatisfecho, defraudado, engañado.

4. DIÁLOGO EMOCIONAL

El diálogo emocional va más allá de la capacidad referirse con los términos correctos a las emociones que se quieren expresar. Esta área hace referencia al flujo de información que contiene una carga emocional y que se intercambia con otra persona, que se recibe, se decodifica y se procesa de manera que le permita responder en función de la información que está captando. El modelo trata de desarrollar la destreza de la persona para reconocer cómo el otro se siente y, a partir de esa comprensión, generar una respuesta utilizando el mismo canal emocional genuinamente. En algún momento se habrá notado que, por la forma como se expresa, la otra persona no capta lo que se está sintiendo. Es esa interrupción al procesamiento de emociones lo que se pretende evitar, pues el diálogo emocional se pierde, aunque el flujo de información continúe cognitivamente entre las personas.

Como parte del diálogo emocional existe también otra destreza relacionada con la capacidad de generar una emoción particular en la otra persona. Se debe recordar que constantemente se está emitiendo respuestas con una carga de afectividad, aunque muy pocas veces la propia persona llega a enterarse. En este sentido, el método a utilizar está empeñado en hacer que, a través de la práctica, la persona empiece a reconocer el impacto emocional de su mensaje (verbal y no verbal) en las demás personas. Esto se logra cuando se fomenta que la persona haga una asociación entre una emoción propia similar que se experimentó en el pasado y su reconocimiento en la vivencia de la otra persona en la circunstancia actual. Se debe también fomentar la escucha, el conocimiento de gustos y preferencias del público meta, y la comprensión de que las personas tienen muy variadas emocionalidades frente a una situación específica.

5. CLIMA EMOCIONAL EN TORNO AL PROYECTO

La lectura del entorno en el cual se desarrolla la situación, de sus variables y del contexto es un área crítica que se debe trabajar con sumo cuidado. Esta es una habilidad que está en función del discernimiento que se tenga sobre cuál es el momento óptimo para entablar una comunicación emocional. Se busca entender cuáles variables del ambiente están influyendo sobre las percepciones y sobre la forma en cómo la persona aprecia eso que percibe. Es importante recordar que

la expresión de las emociones varía, se obstruye o se facilita de acuerdo con las valoraciones que la persona haga en ese preciso instante del fenómeno a tratar. ¿Se ha preguntado en alguna ocasión cómo se sienten las personas cuando se les habla de temas como la carbono neutralidad?

Una vez que se haya logrado entender cuáles elementos conforman la atmósfera emocional del proyecto, se prosigue a gestionarla. Al trabajar sobre el clima emocional lo que se pretende es potencializar las emociones que son favorables, encauzándolas hacia los objetivos más importantes del programa; mejor dicho, se trata de brindar opciones para que las personas sean quienes las puedan canalizar por sí mismas. En este sentido, es de suma importancia promover la resignificación (no se trata de obstruir ni de eclipsar) de las emociones adversas, haciéndoles ver a las personas que se les entiende y respeta los motivos que tengan.

En cuanto a la gestión del clima emocional, se pueden mencionar las siguientes como emociones que no se han sabido explotar en el público meta al momento de ofrecer la carbono neutralidad:

- Involucramiento personal a través del compromiso ético que genera por ser miembro de una comunidad global.
- Estatus de propiedad moral por poseer congruencia entre sus actos y sus palabras.
- Gratificación por medio de la diferenciación y distinción social.
- Satisfacción personal por asumir la responsabilidad de querer hacer las cosas de la manera correcta.
- Expectativa de mejorar continuamente ya que la certificación es una meta que se alcanza, pero hay niveles más que deben inspirar a querer llegar más allá de donde se está.

Por otra parte, si bien existen beneficios económicos reales para las entidades o empresas que obtienen la certificación, se debe evitar mercadear el proyecto como si la competitividad y el posicionamiento fuesen los objetivos primordiales del Programa País 2021. El reciente escándalo en torno al caso Volkswagen demuestra que hay daños graves a la sociedad y al ambiente cuando los intereses económicos se anteponen a los principios de la sustentabilidad.

6. RELACIÓN PERSONA-INSTITUCIÓN O INSTITUCIONALIDAD

Hay que aceptar que no toda la población tiene la mejor imagen de la institución que emite el certificado. El Minae ha sufrido una serie de transformaciones en las que han tenido mayor peso los intereses político administrativos que la consolidación de un proyecto de sustentabilidad socioambiental para el país. A lo largo de treinta y cinco años de historia, el Ministerio ha estado ligado con industrias como la minería y, más recientemente, la muy recordada “T” de “Telecomunicaciones” que por mucho le estaba sobrando. Actualmente se prepara para otro cambio con el cual pretende mayor presencia en recursos como mares y mantos acuíferos.

La relación con la institución se basa en la percepción que hace la persona sobre la diferencia que hay entre las necesidades que espera sean satisfechas y las que siente que efectivamente son satisfechas. Dicho de otra forma, dependerá de si la persona percibe que el Minae ha cumplido con sus expectativas o no y no se trata tampoco de convencerle de que sí ha sido así. La propiedad con la cual la institución presente el proyecto en el largo plazo permitirá garantizar confianza en momentos donde haya alguna confusión o ambigüedad.

Cuando se hace un análisis de la relación persona-institución, se deben considerar elementos como: a) Las estrategias que el Ministerio sigue en la oferta de servicios, la forma cómo atiende a los clientes y la eficiencia en las soluciones que ofrece, b) los sistemas de comunicación que están a disposición de la población y, c) lo capacitados que estén los funcionarios para dar un servicio acorde a las políticas de la institución ya sea a nivel técnico, legal o administrativo, pero haciendo mayor énfasis en el área de atención al cliente. La revisión de estos tres elementos implica un análisis profundo sobre si verdaderamente se está proyectando a la sociedad la imagen que el Ministerio desea proyectar.

En suma, estas cuatro áreas (vocabulario y lenguaje emocional, diálogo emocional, clima en torno al proyecto y relación persona-institucionalidad) pueden verse como ámbitos sin ningún valor excepcionalmente substancial, especialmente si se les mira de forma aislada uno a uno. La inteligencia emocional, vista como activo intangible, es un recurso que se puede gestionar; sin embargo, es un proceso que implica un compromiso real que lleva a la comprensión sobre cómo las personas se involucran emocionalmente con su entorno y sobre cuáles estrategias pueden seguirse para redireccionar esa relación hacia un programa de carbono neutralidad.

7. CONCLUSIONES

Para lograr la meta de la carbono neutralidad, tal como lo plantea el Programa País 2021, es necesario dar un giro substancial a la forma en que el proyecto canaliza la atmósfera emocional que se genera a su alrededor. La IE es una disciplina que se ha abierto espacio en los últimos años en aquellas áreas donde el trabajo con el compromiso, el liderazgo y la opinión pública es importante, pero pesar de esto, no se ha incursionado en materia de sustentabilidad y sistemas de gestión de emisiones de CO₂ y CO₂-e.

La principal limitante de esta propuesta se haya en la dificultad que tienen algunas disciplinas de carácter más técnico para integrar conocimientos de ciencias humanas puesto que no hay un método que lo facilite. Es por eso que, para conseguir una articulación adecuada entre los principios de la inteligencia emocional con el proyecto de sustentabilidad de la carbono neutralidad se deben seguir algunas pautas:

Integrar en el plan estratégico del proyecto una propuesta de gestión de las emociones que implique las áreas de vocabulario emocional, diálogo emocional, clima emocional en torno al proyecto y relación persona-institución.

Puntualizar las habilidades, conocimientos, destrezas y principalmente en las actitudes que debe poseer la persona u organización que aspira a la carbono neutralidad.

Incluir en el proceso de verificación un método para certificar actitudes que se requieren para ser responsable de un sistema de gestión de carbono neutralidad. Se puede utilizar el modelo de competencias, sin tener la necesidad de evaluar la forma en que la persona las obtuvo.

Facilitar la comunicación entre diferentes personas o entidades involucradas en el proceso de certificación.

Los programas de sustentabilidad que se basan en la provocación implícita o explícita de la culpabilidad y la desdicha no son sostenibles en el tiempo, pues son emociones que, aunque tienen un efecto aparentemente sensibilizador, se elaboran con relativa facilidad. Cuando se salda la culpa y cuando se supera la desdicha el individuo encuentra con mayor facilidad la oportunidad de desligarse de la responsabilidad que le corresponde. Esto significa que no hay un involucramiento real sino efímero, que hace que la persona participe de los proyectos por un tiempo y bajo circunstancias muy limitantes.

Cuando se construye un plan de gestión que incluya además la gestión de las emociones del público meta –tales como el involucramiento personal a través del compromiso ético, la propiedad moral, la distinción social, la satisfacción personal y la expectativa de mejorar continuamente– se espera que los resultados puedan plasmarse en un involucramiento genuino y en una participación activa en proyectos como la certificación de la carbono neutralidad.

REFERENCIAS

1. Thorndike E. Intelligence and its use. *Revista Harper*. 1920; 140 (1): 227-235.
2. Wechsler D. Non-intellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*. 1940; 37 (1): 444-445.
3. Wechsler D. Non-intellective factors in general intelligence. *Journal of abnormal and social psychology*. 1943; 38 (1): 101-103.
4. Goleman D. *Primal leadership - realizing the power of emotional intelligence*. Boston: Harvard Business School Press; 2002.
5. Muñoz C. *Inteligencia emocional: el secreto para una vida feliz. Una guía para aprender a conocer, expresar y gestionar nuestros sentimientos*. Madrid: B.O.C.M; 2007.
6. Asamblea Legislativa de Costa Rica. Acuerdo 36-2012-MINAET Programa País Carbono neutralidad. *Diario oficial La Gaceta*. 2013; 217.
7. INTECO. INTE 12-01-06:2011 Requisitos del sistema de gestión para demostrar la Carbono neutralidad. San José: INTECO; 2011.