

INTRODUCCIÓN

ACTITUD ¡GUAUme![®]

¡EL ARTE DE SORPRENDER, CREAR VALOR Y HACER REALIDAD!

Nos enfrentamos hoy, y continuaremos haciéndolo en un futuro próximo, a un contexto agitado, que en gran parte consideramos negativo y que nos gustaría ver progresar en una dinámica más humanista y sostenible.

Vivimos en un mundo en constantes cambios, acelerados y sorprendentes, que nos llevan a destinos desconocidos.

Esta dinámica nos aborda diariamente en casa, en la calle, en la escuela, en el trabajo, en los medios de comunicación, en el móvil, en las redes sociales, potenciada por la evolución, en progresión geométrica, de las tecnologías de la información y la comunicación.

«Hasta las personas más esclarecidas y actualizadas se ven sorprendidas por los diversos cambios sociales, políticos, económicos, culturales, tecnológicos o ambientales que presencian a lo largo de sus vidas».

Esas transformaciones hacen que la vida sea un camino no lineal. Está en nuestras manos la posibilidad de considerar ese camino un texto inacabado, repleto de frases incompletas y rodeado de márgenes blancos sobre los cuales podemos escribir, crear y recrear.

«La vida es una obra de teatro que no permite ensayos; por eso, canta, ríe, baila, llora y vive intensamente cada momento de tu vida... antes que el telón baje y la obra termine sin aplausos».

CHARLES CHAPLIN

Según Giddens (1995), la modernidad se caracteriza por discontinuidades en dos niveles: intensivas y extensivas. Las intensivas se refieren a la evolución de nuestras características personales y las extensivas hacen referencia a los cambios que ocurren en las interacciones sociales.

Estas discontinuidades despiertan en nosotros actitudes y sentimientos contradictorios. Por un lado, nuestra natural resistencia interna al cambio (intensiva) se ve desestabilizada por la ansiedad que sentimos por querer acompañar las interacciones del mundo, para sentirnos actualizados.

Por otro lado, el sentido de preservación de nuestra identidad nos motiva a desconfiar y a criticar el cambio (extensivo), pero nuestro sentido crítico y de afirmación nos motiva a querer cambiar muchas cosas, sobre todo en los demás y en el mundo en general.

«El cambio es ley de vida. Aquellos que confían solamente en el pasado y en el presente están destinados a perder el futuro».

JOHN F. KENNEDY

Ellos deberían...

A la convicción de un número significativo de personas de que el mundo tiene que cambiar a escala global para conseguir luchar contra las desigualdades, las injusticias o el cambio climático, que constatamos todos diariamente, le acompaña la expectativa de que sus pequeños mundos individuales permanezcan como reservas intactas y prósperas.

A mucha gente le gusta dar consejos a los demás. Son menos las personas a quienes les gusta aplicar sus propios consejos. Por eso, frecuentemente afirmamos que «ellos tienen la culpa; ellos no se comportan como deberían; ellos deberían hacer esto o aquello, ellos tienen que cambiar».

¡Cambiar a sí mismo es un desafío más grande aún! Por un lado, tenemos la noción de que debemos ser los autores de nuestro propio cambio, y, por otro, tenemos la expectativa de que los demás, o de que la interacción con los demás, cree y facilite nuestro cambio individual. De hecho, la evolución ocurre derivada de la interacción con los demás. Es muy difícil evolucionar solo.

«Es imposible que un hombre aprenda lo que cree que ya sabe».

GALILEO GALILEI

¡ES SORPRENDENTE EMPEZAR A APRECIAR LA RUTINA DEL CAMBIO!

Una vivencia actualizada facilita la evolución continua, y una mejor visualización del futuro y confianza en él. Para una adaptación genuina

y exitosa, es importante la capacidad de apreciar y elogiar no solo lo que está dentro de nosotros, sino también lo que está más allá de nosotros, con una actitud emocional positiva que nos permite superar el temor o el rechazo, que muchas veces sentimos cuando enfrentamos la diferencia.

Las emociones básicas negativas desempeñan para el ser humano el valor de supervivencia. Estas emociones están programadas para despertar nuestra atención a aquello que nos amenaza o nos pone en peligro, condicionándonos, paralizándonos o haciéndonos reaccionar.

Por el contrario, son las emociones positivas, de entre las cuales destacamos la sorpresa positiva, las que conducen los impulsos del pensamiento de un estado pasivo a un estado activo, favoreciendo la acción y el cambio.

Son ellas las que favorecen la consistencia creciente de una idea, un pensamiento, un sueño o un deseo, haciéndonos actuar en el presente y teniendo en vista el futuro. Son ellas las que favorecen interacciones positivas.

También los sistemas humanos colectivos de cualquier naturaleza (políticos, comerciales, asociativos, familiares) cuando se encuentran en declive, o necesitan reinventarse, sienten los beneficios añadidos de las interacciones positivas.

¿POR QUÉ LA ACTITUD ¡GUAUme!®?

- Porque las interacciones positivas facilitan y favorecen la evolución positiva de actitudes y comportamientos individuales y colectivos.
- Porque cuando alguien despierta en nosotros algo de positivo, acciona también en nosotros el sentimiento de reconocimiento y gratitud.

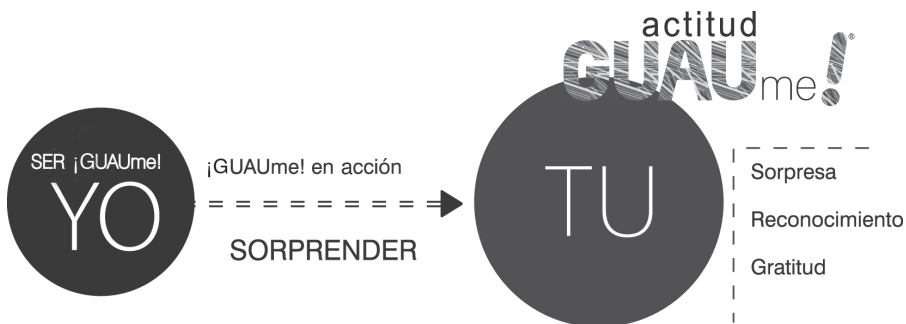


Figura 1. Rayo ¡GUAUme!®: efecto generado sobre otra persona por la capacidad de sorprender.

Interactuar con los demás, despertando algo de positivo en ellos, es una función virtuosa de la existencia humana.

La actitud ¡GUAUme![®] da un paso adelante en ese contexto pudiendo considerarse como:

La actitud que, basándose en la dinámica positiva de la capacidad de sorprender a otra persona positivamente, acciona en ella el sentimiento de gratitud con potencial para traducirse en comportamientos de gratitud para con el emisor y para con terceros.

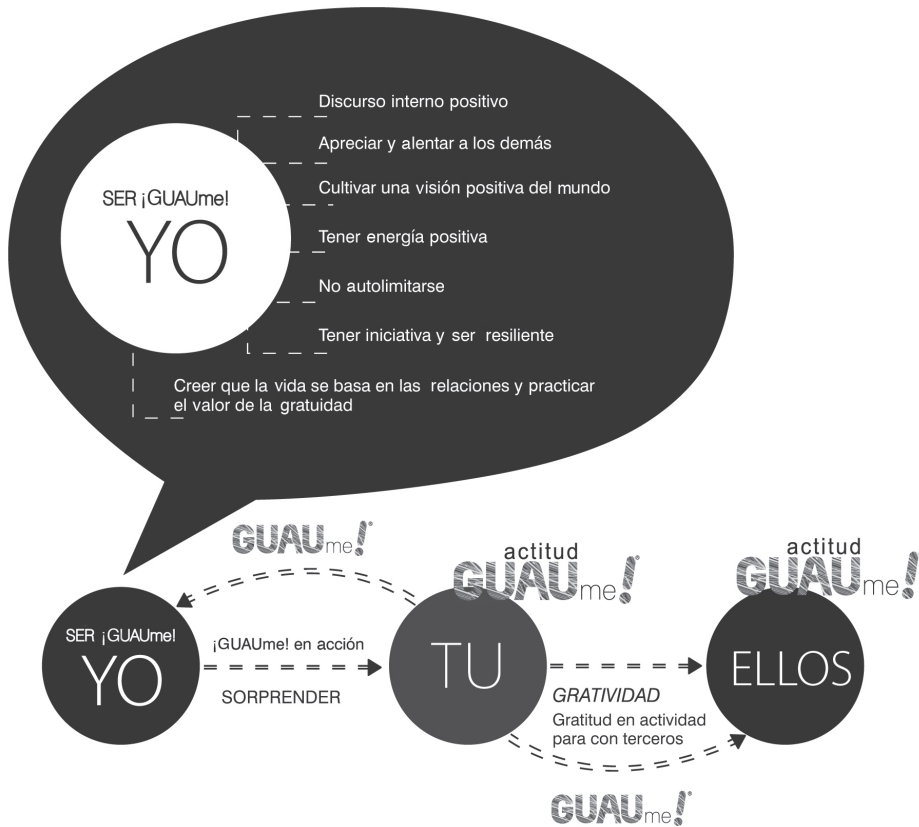


Figura 2. Dinámica virtuosa de relación interpersonal con actitud ¡GUAUme![®]

El efecto de la actitud ¡gratuidadme!®

Consiste en el rayo que se acciona en otra persona a través de la sorpresa positiva que potencia en él la creatividad, espontaneidad y deseo de servir, generadores de una dinámica interpersonal en cadena.

GRATIVIDAD = GRATITUD EN ACTIVIDAD

La gratividad se refiere no solo al sentimiento de gratitud, sino también a los comportamientos de respuesta activa de los individuos, singulares o colectivos, que se sienten gratos por haber sido sorprendidos positivamente.

Al percibir algo inesperadamente positivo, el individuo tiene tendencia a reaccionar con comportamientos de gratividad, recompensando espontáneamente (y no como un pago de una obligación) a quien fue capaz de sorprenderle genuinamente y de forma desinteresada. Esta dinámica potencia la interacción positiva y la relación futura entre las partes.

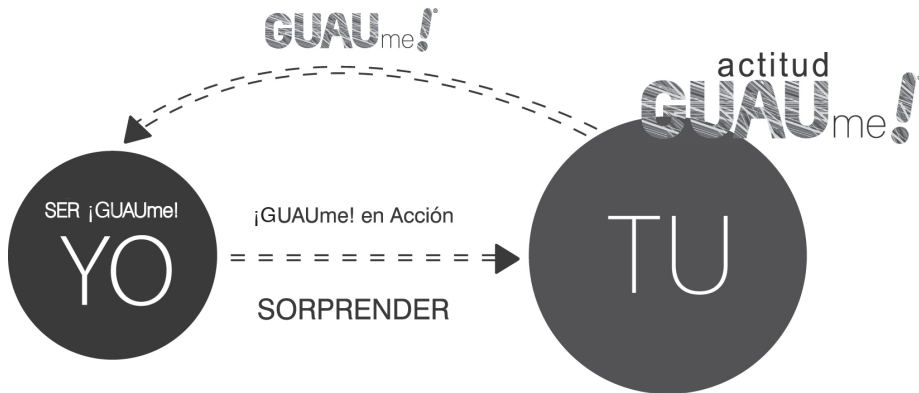


Figura 3. Retorno positivo del acto de sorprender.

La actitud ¡GUAUme!® permite que quien sorprende positivamente a otra persona consiga no solo «llegar a él» más allá de sus expectativas, sino también accionar en él mecanismos de creatividad social, que potenciarán su respuesta positiva hacia quien fue capaz de sorprenderle, y también hacia terceros, en una dinámica colectiva y en red de gratividad ¡GUAUme!®



Figura 4. Efecto de gratitud ¡GUAUme![®] para con terceros –gratitud en actividad.

La capacidad de sorprender positivamente a otra persona se efectúa a través de estrategias de comunicación e interacción actitud ¡GUAUme![®]



Figura 5. Actitud ¡GUAUme![®] en acción.

La comunicación e interacción ¡GUAUme![®] tiene la capacidad de activar en los demás emociones y fuerzas humanas que a veces se encuentran adormecidas.

Los varios sectores de actividad (educación, marketing, gestión de recursos humanos, comunicación, deporte, cultura u ocio, entre otros) que han sido capaces de sacar partido de la evidencia científica de que la emoción precede a la acción, y de integrarla en sus prácticas, han obtenido mejores resultados cualitativos y cuantitativos.

Por otro lado, los dominios más resistentes, o que aún no han sido capaces de entender y aplicar esta realidad, han disminuido el grado de compromiso y el interés de los destinatarios hacia sus intervenciones (política, sindicalismo, etc.).

Las dos dinámicas más importantes del círculo virtuoso de la actitud ¡GUAUme!® son la *sorpresa* y la *gratitud*.

ENTENDER LA SORPRESA

«¡Sorprenderse es empezar a entender!
Todo en el mundo es extraño y maravilloso para unas pupilas bien abiertas».
JOSÉ ORTEGA Y GASSET

El concepto de sorpresa es central en lo que respecta al proceso sensitivo, de atención, de adaptación, de aprendizaje y de toma de decisiones. Según Pierre Baldi, de la Universidad de California, hay enfoques que estudian y miden la sorpresa a partir de la diferencia entre las creencias anteriores y las creencias posteriores de un individuo, después de haber sido sujeto a determinado evento sorprendente.

La sorpresa es una emoción básica que puede despertar en el individuo sentimientos positivos, negativos o neutros, dependiendo del conjunto diversificado de variables presentes, principalmente de las circunstancias de los acontecimientos y de la realidad interna de su destinatario: de los conocimientos, valores, sentido de humor, creencias y expectativas que posee, entre otros.

Dos elementos esenciales para la sorpresa:

- La sorpresa solo puede suceder en presencia de la incertidumbre o de lo desconocido.
- La sorpresa solo puede suceder de forma relativa o subjetiva, en función de las expectativas del destinatario.

Lo que sorprende es lo improbable. Desde el punto de vista probabilístico, la identificación de la sorpresa con el azar debe ser estudiada más de cerca. La sorpresa se da cuando el evento no corresponde a la expectativa creada por el individuo. Sorpresa y rutina son, de este modo, dos conceptos incompatibles.

Siempre que la relación proporcional entre causa y efecto se quiebra, surgen fenómenos no lineales. Cuando el sistema sale de la rutina e incorpora novedades e informaciones, causa y efecto pasan a ser asimétricos, creando las condiciones para que pueda darse la sorpresa.

La incertidumbre de un acontecimiento intensifica la reacción sentida, haciendo que los resultados imprevistos produzcan una reacción emocional más intensa.

Un hecho: la sorpresa atrae la atención humana, por ello constituye un importante factor de movilización de los individuos hacia realidades más allá de lo que conocen o consiguen anticipar.

Descubrir e inventar son parte de la naturaleza del ser humano.

«Al que no posee el don de maravillarse ni de entusiasmarse más le valdría estar muerto, porque sus ojos están cerrados».

ALBERT EINSTEIN

«¡Quien no cambia, tampoco puede sorprender!»

MÁRIO ANTÃO

Según António Damásio (2000), las emociones básicas, entre las cuales se incluye la sorpresa, desempeñan una función social y un papel decisivo en el proceso de interacción. Las emociones son adaptaciones singulares que integran el mecanismo con el cual los individuos regulan su supervivencia orgánica y social.

Un hecho: ¡sorprender positivamente genera placer y satisfacción!

Según Bagozzi *et. al.* (1999), la sorpresa es considerada un factor de influencia en todo el proceso de formación de la satisfacción.

De acuerdo con Vanhamme y Snelders (2001), la sorpresa puede aumentar o disminuir la satisfacción.

Para Oliver (1989), la ocurrencia de sorpresa amplifica los sentimientos antecedentes a la satisfacción y a la propia satisfacción.

Sorpresa Positiva > Emociones Positivas > Satisfacción

La sorpresa se manifiesta en tres niveles:

- *Comportamental*: expresiones faciales distintas; parada de actividad; concentración de la atención sobre lo que provoca la sorpresa.

- *Fisiológico*: cambio del ritmo cardíaco y de la respiración, mayor conductividad de la piel.
- *Subjetivo*: experiencia subjetiva de sorpresa; verbalizaciones de las experiencias subjetivas: ¡GUAU!

Para Kumer, la sorpresa desempeña la importante función de ampliar la memoria, puesto que centra la atención en el evento que la desencadenó. Ese enfoque de la atención implica una mejor memorización del evento sorprendente.

La sorpresa también puede ejercer la función de amplificador de emociones subsiguientes. Por ejemplo, quien se sienta alegre después de haber sido sorprendido, se sentirá más alegre que si no hubiese sido sorprendido.

Koo, Algoe, Wilson y Gilbert (2008), afirman que pensar sobre hechos vividos que podrían no haber sucedido despierta el efecto de la sorpresa y que la sorpresa amplifica la percepción de la positividad del acontecimiento.

Consideramos que este fenómeno saldrá reforzado por el ejercicio deliberado de la gratitud (identificación o expresión) estimulado por la actitud ¡GUAUme!®: cuando nos hacemos conscientes y suficientemente humildes para pensar que podíamos, por ejemplo, no ser lo que somos o no tener lo que tenemos, ese efecto sorpresa acciona en nosotros un sentimiento de gratitud que refuerza su relevancia.

ENTENDER LA GRATITUD

«La gratitud da sentido a vivencias pasadas, añade valor al presente y crea una visión dinámica sobre el futuro».

La gratitud es una fuerza humana que implica un sentimiento de reconocimiento de una persona en relación a otra que le haya proporcionado o le vaya a proporcionar un determinado beneficio.

El sentimiento de gratitud nace de la consciencia de que recibimos algo con valor. Crece cuando adoptamos una postura de apertura para con la vida y para con los demás, cuando estamos disponibles para reconocer con entusiasmo su benevolencia. A lo largo de la historia, las sociedades han ido exaltando la gratitud como la «mayor de las virtudes» y una

fuerza humana que tiene la capacidad de mejorar nuestra vida y la de los demás.

Con la llegada del movimiento de la Psicología Positiva, la gratitud se convirtió en el centro de la investigación psicológica. El estudio de la gratitud dentro de la Psicología se ha centrado en la comprensión de la experiencia de corto plazo de esa emoción de gratitud (estado de gratitud), en la comprensión de cómo las diferencias individuales afectan en el sentimiento de gratitud (gratitud como característica), y en la comprensión de la relación entre estos dos aspectos.

Recientemente, la investigación psicológica ha ido profundizando en el proceso y los efectos de la gratitud como determinantes en la salud física y mental, de las relaciones interpersonales y del bienestar individual y colectivo (Emmons y McCullough, 2003; McCullough, Kilpatrick, Emmons y Larson, 2001; Wood, Froh y Geraghty, 2010).

La gratitud ha sido asociada a rasgos postsociales, tales como: la empatía, el perdón y la predisposición a ayudar a los demás (McCullough *et al.* 2002).

La investigación que se está desarrollando sobre los efectos de la gratitud en el ser humano es fantástica (Emmons y Mishra, 2011), puesto que la identifican como responsable de varios efectos.

La gratitud reduce el efecto tóxico de las emociones que resultan de la comparación social

Las personas más gratas están menos predispuestas a enfocarse en comparaciones sociales que pueden originar sentimientos de envidia y resentimiento. Consideran también, en menor número, otras alternativas de vida, las cuales, por ser diferentes de la que tienen, podrían provocar sentimientos de impotencia y frustración. Las personas gratas también experimentan menor frustración y resentimiento en relación a los éxitos y posesiones de los demás. Como nos permite enfocarnos en la apreciación de la dádiva del momento presente, la gratitud nos libera también de añorar el pasado de forma exagerada.

«La gratitud se manifiesta cuando recibimos y no nos olvidamos y cuando damos sin intención de recordar».

La gratitud disminuye la presión materialista

La gratitud y el materialismo constituyen motivaciones con objetivos opuestos. La gratitud nos motiva a completar las necesidades básicas de crecimiento personal, de relaciones y en la comunidad, incompatibles con el enfoque materialista (Polak y McCullough). De hecho, la gratitud se relaciona con los valores de la benevolencia, universalismo y trascendencia, diametralmente opuestos al poder (estatuto social y prestigio, control y dominio de las personas y de las cosas) y del hedonismo (sentido de gratificación y placer propio).

La investigación muestra que los adultos materialistas tienden a sentir mayor insatisfacción con la vida (Richins y Dawson, 1992); infelicidad (Belk, 1985; Kasser y Kanner, 2004); baja autoestima (Kasser, 2003); menor preocupación con el bienestar de los demás (Sheldon y Kasser, 1995); menor autonomía, competencia y sentido en la vida (Kashdan y Breen, 2007); mayores síntomas depresivos (Kasser y Ryan, 1993) y envidia (Bell, 1985). Los adultos materialistas se sienten de este modo menos satisfechos con sus estándares de vida, sus familias y con los niveles de diversión y de felicidad que experimentan (Richins y Dawson, 1992).

La investigación revela que la gratitud puede reducir los efectos negativos que el materialismo provoca en el bienestar.

La gratitud aumenta la autoestima

Últimamente se ha confirmado que la autoestima está directamente relacionada con la felicidad (Denny y Steiner, 2009; Lyubomirskiy, Tkach y DiMatteo, 2006; Walker y Schimmack, 2008).

Al centrarse en el apoyo y benevolencia que reciben de los demás, las personas gratas pueden sentirse más seguras y menos empujadas a buscar los medios materiales como fuentes de respaldo de su autoestima.

La gratitud facilita el recuerdo de memorias positivas

Las personas con grandes rasgos de gratitud son más capaces de retener y de recordar experiencias positivas vividas, al mismo tiempo que son capaces de inhibir más fácilmente recuerdos de hechos negativos que contribuyeron a su infelicidad.

«La gratitud es la memoria del corazón».
PROVERBIO FRANCÉS

La gratitud favorece la construcción de relaciones sociales

Las personas gratas poseen recursos que las hacen deseadas como amigos y pareja. Son más extrovertidas, agradables, empáticas, emocionalmente estables, fiables, generosas, y tienen mayor capacidad de perdonar (McCullough *et al.*, 2002; Wood *et al.*, 2008). Como promueve comportamientos prosociales, construye recursos sociales, fomenta la confianza y refuerza la seguridad y los intercambios sociales, la gratitud se revela una emoción interpersonal vital, cuya ausencia disminuye la armonía social.

La gratitud motiva comportamientos éticos

La gratitud posee tres características psicológicas determinantes para la activación y respuesta de comportamientos prosociales (McCullough *et al.*, 2001). Actúa como agente detector de beneficios, motivador y reforzador de comportamientos prosociales.

Así, la gratitud es mucho más que una sensación positiva.

La gratitud también es motivadora y fuente de energía. Se trata de un estado de espíritu que potencia el paso de la dádiva recibida, a través de acciones positivas.

Como tal, la gratitud se asume como la conexión clave de la dinámica del dar y recibir.

Simultáneamente, promueve una reciprocidad creciente (Nowak y Roch, 2007), concretando el paso de un beneficio a una tercera persona, no implicada en el intercambio inicial, y así sucesivamente –principio fundamental de la actitud ¡GUAUme![®]

La capacidad magnética de la gratitud reside en su poder de captar la atención del receptor de la benevolencia por parte de otra persona. Esta atención permite al beneficiario identificar la bondad que recibió y los beneficios consecuentes, los cuales le motivan a emprender una acción favorable, dirigida a una tercera persona.

Investigaciones recientes confirman que la gratitud no solo estimula el altruismo recíproco, sino que también favorece la reciprocidad en espiral ascendente, en la dinámica de gratitud ¡GUAUme!®

La gratitud facilita la concretización de metas y objetivos

La concretización de objetivos constituye una medida importante de la satisfacción, de la autoestima y del bienestar. Al contrario de lo que pueda parecer en cuanto a que la gratitud puede promover la pasividad y la complacencia, la investigación científica (Emmons y Mishra, 2001) apunta al hecho de que la gratitud estimula el esfuerzo para conseguir el objetivo.

«La gratitud puede transformar días comunes en días especiales,
transformar rutinas en alegrías
y transformar oportunidades corrientes en dádivas».

WILLIAM ARTHUR WARD

La gratitud ayuda a lidiar con el estrés y promueve la salud

Al ayudar a construir un marco de pensamientos más positivos, la gratitud aumenta el enfoque en los beneficios de la vida y de los demás, y reduce el enfoque negativo en las pérdidas o en el fracaso, que genera estrés.

Por un lado, al favorecer el enfoque en los beneficios de la vida, puede inhibir actitudes y emociones poco saludables y aumentar la actividad parasimpática, responsable de controlar el estrés, la hipertensión y la coherencia entre varios canales de respuesta automática. Esta línea de investigación, dirigida por McCraty, demuestra la conexión entre las emociones positivas y la mayor eficiencia fisiológica, lo que puede explicar en parte, la correlación positiva que existe entre las emociones positivas, los mejores niveles de salud y el aumento de la longevidad.

«La felicidad es ella misma un tipo de gratitud».

JOSEPH WOOD KRUTCH