



Illouz, Eva (2007).

Intimidaciones congeladas. Las emociones en el capitalismo. Madrid: Katz.

ISBN: 9789871283590

Víctor Hernández Ramírez

Universitat Autònoma de Barcelona

herramv@hotmail.com

La emoción de las teorías sociales

Eva Illouz lo dice de entrada, sin mayor preámbulo: los grandes relatos sociológicos, es decir las grandes teorías sociales, contienen una clave menor en su mismo núcleo y dicha clave consiste en el papel relevante de las emociones para poder teorizar sobre la sociedad. Los ejemplos son persuasivos: está la angustia que subyace en la actividad vertiginosa del empresario capitalista, en la ética protestante de Weber; o está la alienación del trabajo como pérdida en el vínculo con el objeto, en los manuscritos de juventud de Marx; hay el espíritu veloz y el aire de indiferencia que conecta a todos en la vida de las urbes, según la teoría de Simmel, que se deriva de su filosofía del dinero; o está la figura de solidaridad en la sociología de Durkheim y en sus indagaciones sobre lo que mantiene unida a la sociedad a pesar de la carencia de intensidad emocional en la vida moderna.

Me parece que éste apunte inicial de Eva Illouz tiene el acierto de reconocer que los grandes teóricos sociales escribieron sobre la realidad con la preocupación e interés por aquello que acompaña a las acciones sociales (o económicas o culturales) a modo de fuerza, de potencia, de colorido, de formas determinadas. En otras palabras, los clásicos de la teoría social interesan porque incluyen la problemática de las emociones en la vida social.

Si uno se pregunta por la manera como Eva Illouz aborda el elusivo tema de las emociones, no es fácil definirlo: no es una posición culturalista, tampoco se ubica en una posición de conflictividad estructural ni en la posición construccionista del discurso. Se mueve, en todo caso, en una posición que utiliza aportes de varias tradiciones de los estudios sociales pero que, en todo caso, se interesa más por resolver la cuestión que nos plantea: ¿qué papel han jugado las emociones en la construcción del capitalismo? ¿cómo se ha constituido una cultura emocional muy especializada y de qué manera operan las narrativas para las emociones en la construcción y funcionamiento del mercado?

Los tres capítulos (que fueron originalmente tres conferencias, en el marco de las *Conferencias Adorno*, en Frankfurt, en 2004) plantean que el capitalismo actual opera en estrecha relación con una cultura emocional que reproduce los rasgos de intercambio y relaciones económicas, lo opuesto es también cierto, pues las formas de socialidad de ésta cultura emocional ofrecen maneras de operación y potenciación del mercado económico.

De cómo el capitalismo emocional deviene en la manera de amar y trabajar

Eva Illouz, en un juego de los mitos que fundan los cambios históricos, elige el año 1909, cuando Freud viaja a los Estados Unidos para dictar unas conferencias en la Clark University, bajo la invitación de William James. Uno puede pensar en la ficción creada por Jaques Lacan, cuando atribuyó a Freud que, al vislumbrar el puerto de Nueva York, hizo el siguiente comentario: "no saben que les traemos la peste". Lo que Freud no sabía es que la peste ya estaba allí y se inocularía en el mismo discurso del psicoanálisis al llegar a Norteamérica: Eva Illouz dice que el psicoanálisis generó, en la historia de la cultura norteamericana, un nuevo estilo emocional (el estilo emocional terapéutico) caracterizado por una cierta concepción del yo y unas técnicas específicas para comprender y manejar las emociones.

La autora explica cómo el psicoanálisis llega, se difunde, se adopta y adapta a las condiciones de la sociedad norteamericana del siglo XX y produce un imaginario social sobre la idea de la familia, del yo, de las relaciones interpersonales. Una muestra relevante de ello es la producción de un lenguaje de tipo terapéutico, que patologiza la vida ordinaria (pero que también tiene el efecto opuesto, de hacer de la patología una forma de normalidad que ingresa al discurso público), que se expresa en la literatura de consejos y autoayuda.

Otro ámbito de gran relevancia es el uso de esta narrativa terapéutica en las empresas por parte de los psicólogos, quienes introducen el lenguaje terapéutico y de la familia en el ámbito laboral, a partir de los famosos estudios de Elton Mayo. Es interesante que estos estudios de la nueva administración, de 1920 en adelante, a la vez que introducen la cultura terapéutica en la empresa incorporan unas características típicamente consideradas femeninas (tacto, trabajo en equipo, capacidad de aceptar órdenes) en la cultura del trabajo.

Es así que desde la década de los 30 hasta los 70, el trabajo empírico de los psicólogos genera un objeto de estudio de gran importancia: el comportamiento y las técnicas que se asocian con la "competencia comunicativa", aquello que permite que una persona gestione adecuadamente la organización colectiva del trabajo. Para Eva Illouz este objeto es un perfecto ejemplo de una "episteme" en el sentido de Foucault, es decir un objeto de conocimiento que genera instrumentos y más prácticas de conocimiento, pero a ella no le interesa entrar inmediatamente a la cuestión del control, la vigilancia o la gobernabilidad, sino a la dimensión empírica de lo que hace la gente con ello y sus efectos, también empíricos.

Esta competencia comunicativa implica el desarrollo de técnicas que hoy nos resultan lenguaje familiar: empatía, escucha activa, lenguaje de autenticidad, autocontrol emocional, pero que están en un contexto de reconocimiento social. La autora va describiendo cómo éste lenguaje se configuró en manuales de autoayuda, definiciones de la personalidad necesaria para el éxito empresarial, el uso técnico de interacciones en las cuales las emociones se "gestionan adecuadamente" y, *con todo ello, la esfera económica queda habitada por un lenguaje de la coordinación y la persuasión que, curiosamente, habla siempre de emociones y estilos de gestión de las emociones. Es lo que la autora llama el capitalismo emocional.*

Una anotación valiosa es la relación entre el discurso terapéutico y el movimientos feminista en tanto aliados para reivindicar el lenguaje de la independencia y el uso de la reflexividad para el análisis de diferentes situaciones relacionadas con la familia y la sexualidad. Coinciden feminismo y cultura

terapéutica en hacer de éstos ámbitos un discurso público. Se generan así unos ideales de intimidad que resultaron en formas de racionalización de las conductas en la esfera privada.

En suma, el movimiento de la terapia y el feminismo se entrelazan con la cultura de la productividad económica para producir un modelo de comportamientos en el cual se privilegian formas de competencia donde las emociones se procesan discursivamente y se racionalizan con la forma del intercambio económico (una racionalidad de la estrategia, el valor calculado y la ganancia).

Quizá la indicación más penetrante del recorrido que hace Eva Illouz sobre la cultura terapéutica, el feminismo y la economía postfordista consiste en la descripción de una “ideología del lenguaje”, es decir unas formas discursivas que operan en la empresa y la vida pública, orientadas a la competencia emocional necesaria para el reconocimiento social e interpersonal, que dejan al *homo sentimental* en una cierta situación de emociones poco intensas o, más bien, emociones muy codificadas y estandarizadas, despojadas de toda singularidad.

Lo que el capitalismo hace con el sufrimiento y las ansias de felicidad

Una de las formas en que la cultura terapéutica se despliega en este capitalismo emocional es la narrativa de autoayuda. Eva Illouz plantea una pregunta interesante al respecto: ¿cómo pudo surgir una narrativa de autoayuda sobre una narrativa del sufrimiento? es decir ¿cómo puede consagrarse una narrativa que afirma una identidad del yo, fundado en el autoconocimiento y autotransformación pero que se basa precisamente en el reconocimiento del dolor y miseria psicológica (basado a su vez en la miseria de la desigualdad social)?

Para ese desarrollo contribuyó mucho la difusión de la psicología por medio de los libros de bolsillo, en publicaciones masivas y, por otro lado, el éxito de la psicología humanista que tuvo el acierto de subsumir el concepto liberal de la autorrealización en un lenguaje psicológico. El acierto de esta psicología también consiste en que su discurso creó una jerarquía emocional (por ejemplo Maslow y su famosa pirámide) que separa a las personas de éxito de quienes no lo tienen. Pero ésta narrativa terapéutica se constituye creando una zona alterna y movediza: el lenguaje de la autoayuda genera un ámbito de disfunciones o problemas, patologías definidas negativamente por su insuficiencia ante la “autorrealización plena”.

Hay un rasgo tautológico en la narrativa de autoayuda, que define un ideal de salud que está construyendo siempre las características de “insuficiencia” o “inadecuación” psicológica. Lo que hace, por tanto, que la narrativa de autoayuda sea posible gracias a una narrativa del sufrimiento y el fracaso psíquico, la misma narrativa de autoayuda propone y reifica dicha narrativa del dolor, pero de manera tangencial.

Eva Illouz propone que ésta narrativa de autoayuda, constituyente y constituida por una narrativa del sufrimiento psíquico, se convierte en un ethos cultural en el cual se formalizan maneras de conocerse y, en última instancia, devienen en una estructura de sentimiento: la manera de conocerse. En otras palabras, se trata de una forma de codificar la experiencia y de explicarla socialmente, pero en un proceso sumamente sistemático, es decir ya pautado y con resultados muy predecibles en la dinámica de la sociedad capitalista. En cierto modo, esta estructura emocional es la que hace posible un lenguaje de identidad o de los restos de identidad que el sujeto puede obtener en la sociedad contemporánea.

La autora toma un ejemplo magnífico del modo como funcionan la narrativa de autoayuda, y su otra cara del sufrimiento: los *talk shows*, como el paradigmático género televisivo de Oprah Winfrey. En dichos shows se provee a los invitados de la narrativa que permite entender sus actos. Es una narrativa que privilegia el género de la autobiografía y que ofrece modelos de éxito que pueden emularse pero, sobre todo, que proveen de ciertas técnicas que permiten: "explicar" y operar con emociones contradictorias (amar demasiado o no amar lo suficiente, ser muy agresivo o tener falta de firmeza, etc.), generan coherencia y continuidad en diferentes etapas de la vida, al estilo de las narrativas religiosas, sustituyen el fallo moral y generan un espacio de responsabilidad individual, es una narrativa preformativa, se puede reproducir intergeneracionalmente y se puede comercializar. La autora también señala que la narrativa de autoayuda es tan exitosa debido a que la cultura de "reivindicación de los derechos" en la que vivimos se caracteriza por una necesidad de que las instituciones reconozcan y resuelvan el sufrimiento de los individuos. Visto así, la narrativa de autoayuda permite una gestión del reclamo de los derechos de cada uno, pero en un sentido economizado. No obstante, ello tiene sus efectos, pues irónicamente, dice Eva Illouz, la literatura de autoayuda crea buena parte del sufrimiento que se supone alivia.

Eva Illouz desarrolla una noción muy importante, tomando la noción bourdiana de "habitus", que denomina competencia emocional: se refiere a una serie de prácticas, lenguaje y técnicas de medición de las emociones, de modo que éstas se puedan jerarquizar, clasificar y valorar en términos de competencias en el trabajo. Todo esto permite la adquisición de un cierto "capital simbólico" que tiene mucha importancia en la gestión de empresas, pero también de la vida personal y profesional. Aquí la autora coincide con Boltanski y Chiapello (*El nuevo espíritu del capitalismo*) en que éstas competencias son cruciales en el nuevo capitalismo que se caracteriza por ser "conexionista", es decir que genera un capital social al crear redes de relación entre muchas personas.

La autora, sin embargo, insiste en ir más allá del construccionismo y formular una cuestión pragmática: ¿por qué esto funciona? y, sobre todo, ¿cómo funciona esto en las esferas más próximas de la familia y las relaciones íntimas? Es entonces que, hallamos un sentido productivo y altamente práctico de la competencia emocional de la que venimos hablando, de manera que resulta "bueno para" (interpretar la naturaleza cambiante o volátil de la personalidad, estructurar biografías divergentes, manejar las debilidades o insuficiencias). Es decir, que el modelo terapéutico tiene una dimensión de control, pero también ofrece respuestas operativas para manejar el caos de las relaciones sociales en la modernidad. Esta competencia es, ahora, un recurso al alcance de quienes pueden tener éxito en el mercado o pueden participar de él, de manera que la felicidad se sitúa nuevamente en unas formas de clase social que son, más horizontales si se quiere, pero son clases al fin y al cabo.

De cómo las redes del amor generan conectividad, dinero y sujetos...

La tercera parte de *Intimidades congeladas*, o la tercera conferencia, discurre en torno de las redes románticas en Internet. Se plantea la pregunta si es cierto que la exclusión del cuerpo, en virtud de la relación establecida de manera virtual, hace posible la aparición de un "yo auténtico" y, con ello, surge aún una pregunta más interesante ¿cómo es que tienen lugar las emociones, algo que suele asociarse con el calor y todas las sensaciones?

Los estudios muestran que, sin lugar a dudas, los encuentros por medio de Internet crecen sin parar y que no son pocas las relaciones de pareja "reales" que derivan de tales "redes románticas". Una de las

técnicas más usadas en estas redes consiste en una forma de clasificación, la creación de un “perfil personal”, que requiere una cierta descripción del “yo” propio. Es cierto que ello requiere la capacidad de hacer una descripción lingüística determinada y también incluye el recurso visual de una foto. Eva Illouz señala, con total acierto, me parece, que estos procesos de autorrepresentación se basan en la corriente psicológica de la narrativa terapéutica, puesto que el usuario de las redes románticas tiene que descomponer su “yo” en categorías discretas (de gusto, preferencias, rasgos, etc.), ha de exponer su “yo” privado en una entidad pública y ha de textualizar su propia subjetividad o ha de objetivarla en lenguaje e imágenes. El efecto de todo ello es una intensificación de características subjetivas en un contexto de objetivación del encuentro por medio de la tecnología y determinadas pautas estandarizadas de encuentro.

Eva Illouz dice que, contra todo el discurso de un supuesto pluralismo o polimorfismo del “yo posmoderno”, lo que ocurre en las redes románticas es que se “ontologiza” el yo, se crea un nuevo cartesianismo en el cual se congelan las imágenes del cuerpo que se oferta en la red y se estandariza el “yo auténtico” por medio del lenguaje. El efecto, no buscado pero que aparece reiteradamente, es una búsqueda de originalidad lingüística (con pautas muy estandarizadas) en la descripción de ese yo, por un lado, y una oferta de convencionalismo físico, por las fotos que se ofrecen.

Este proceso de estandarización y repetición en la búsqueda de encuentros románticos por Internet tiene toda la forma de unos procedimientos de oferta y demanda al modo del mercado. Es un perfecto ejemplo del “encuadre” del mercado que describe Michel Callon en *The Laws of the Market*, puesto que se establecen unos límites o se crea un marco limitado para potenciar al máximo las posibilidades de oferta y demanda. Esto hace que la búsqueda de pareja se formalice como una transacción económica. Eva Illouz señala que este tipo de formalización económica es propia de una economía de la abundancia y, con ello, se distingue de una economía de la escasez, puesto que el valor no está en la exclusividad ni en la singularidad, sino en la sobreoferta y la regularidad. Es por ello que el ámbito de las mercancías, y su consumo, no deteriora el ámbito de los sentimientos, sino que los potencia, puesto que los sentimientos se configuran socialmente de manera análoga a las mercancías.

Pero Eva Illouz no quiere que todo quede en un análisis crítico con pretensiones de pureza, puesto que entonces no queda espacio para la sorpresa ni para la expresión de aquello que sobredetermina la vida misma y sus formas cotidianas. Prefiere, en cambio, un tipo de análisis contextual de las prácticas sociales, sin a priori sobre lo que puede considerarse represivo o emancipador. Con ello en mente, la autora analiza las búsquedas y encuentros de Internet y los compara con aquello que ocurre en los encuentros “cara a cara”. De su comparación se destaca entonces un tipo de conocimiento tácito o intuitivo, en el cual han desarrollado competencias de conocimiento e interacción con respecto al otro que no son exactamente cognitivas ni siquiera verbales. Hay, más bien, un oscurecimiento verbal, unos “juicios rápidos” respecto a la otra persona, que posibilita la sorpresa e incluso la fascinación. Es curioso que este tipo de procesos requieren una “información mínima”, no saturada, que precisamente se contrapone al “exceso de información” y de saturación que ofrecen las redes románticas y la “sobreoferta” que implican.

La autora se pregunta, para finalizar, si no hemos devenido en unos “tontos hiperracionales” en el sentido de que estamos conformados en un repertorio psicologizado que opera con la forma del cálculo “costo – beneficio” y que, con todo ello, lo que se hace más difícil es cambiar de una forma de acción

económica a otra que no lo sea, dado que las relaciones íntimas están inoculadas de una narrativa del "sufrimiento y su superación" que tiene la forma de operación del mismo mercado.

Formato de citación

Hernández, Víctor (2008). Reseña de Illouz (2007) "Intimidades congeladas". *Athenea Digital*, 13, 291-296. Disponible en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/506>.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons](#).

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las siguientes condiciones:

Reconocimiento: Debe reconocer y citar al autor original.

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar, o generar una obra derivada a partir de esta obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)