



Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones

ISSN: 1576-5962

revistas_copm@cop.es

Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
España

da Costaa, Silvia; Páeza, Darío; Oriolb, Xavier; Unzuetaa, Cristina
Regulación de la afectividad en el ámbito laboral: validez de las escalas de heteroregulación EROS y
EIM
Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 30, núm. 1, enero-abril, 2014, pp. 13-
22
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231330193002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

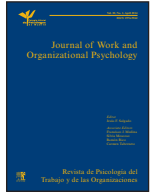
redalyc.org

Sistema de Información Científica
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



Journal of Work and Organizational Psychology

www.elsevier.es/rpto



Regulación de la afectividad en el ámbito laboral: validez de las escalas de hetero-regulación EROS y EIM

Silvia da Costa^{a*}, Darío Páez^a, Xavier Oriol^b y Cristina Unzueta^a

^aUniversidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, España

^bUniversidad Autónoma de Chile

INFORMACIÓN ARTÍCULO

Manuscrito recibido: 06/11/2013

Revisión recibida: 06/03/2014

Aceptado: 06/03/2014

Palabras clave:

Regulación afectiva

Inteligencia emocional

Creatividad emocional

RESUMEN

Una muestra de trabajadores y estudiantes de máster organizacional de dos universidades españolas respondió a las escalas de regulación interpersonal EROS y EIM, una sub-escala del test de inteligencia emocional MSCEIT, una escala de creatividad emocional, de auto-regulación, MARS, así como a la percepción de ajuste emocional después de episodios laborales estresantes. Todas mostraron en general fiabilidades satisfactorias. Un análisis factorial confirmatorio encontró que las dimensiones postuladas se adaptaban bien al perfil de datos. También confirmaron su validez de constructo. Las formas de hetero-regulación de mejora de las emociones de los demás, la alta modificación de la situación, la reevaluación cognitiva y la baja supresión y expresión emocional se asociaron al manejo de emociones evaluados por el MSCEIT, a la creatividad emocional y a formas de auto-regulación adaptativa. Se discuten los resultados en relación a la validez de constructo de las dimensiones de regulación interpersonal y a sus implicaciones para un clima emocional laboral positivo.

© 2014 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Producido por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

Affect regulation in the work domain: EROS and EIM hetero-regulation scales' validity

ABSTRACT

A sample of workers and organizational master students filled in the scales of interpersonal regulation EROS and EIM, as well as the Emotional Intelligence facet of emotion management MSCEIT's subscales, the Emotional Creativity scale, ECI, the emotional regulation scale, MARS, and the perception of affective adjustment in the aftermath of stress in the workplace. Reliabilities were satisfactory for all the scales, expected dimensions were found in an exploratory factorial analysis, and confirmatory factor analysis found that theoretical dimensions fit well the data. Construct validity was confirmed since modification of situation, reevaluation, low suppression, and emotional expression were related to MSCEIT's management of emotions subscale, and to emotional creativity and adaptive forms of self-regulation. Results are discussed with regard to interpersonal regulation and implications for a positive emotional climate at work.

© 2014 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Production by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Keywords:

Affect regulation

Emotional intelligence

Emotional creativity

En este artículo vamos a realizar una revisión de la regulación de las emociones y de la afectividad en el ámbito laboral. Específicamente nos interesa revisar la regulación interpersonal y examinar dos escalas sobre ella. La regulación afectiva se refiere a la modificación de los estados de ánimo. Éstos duran días y semanas, no tienen causa clara y son la tonalidad de fondo afectivo que influye sutilmente a la cognición (Larsen y Prizmic, 2008). La regulación emocional

(Company, Oberest y Sánchez, 2012) hace referencia a la modificación de los componentes de la experiencia emocional (experiencia subjetiva, respuesta fisiológica, expresión verbal/no verbal y conductas) respecto a su frecuencia, forma, duración e intensidad. Las emociones son experiencias breves, intensas, con causas claras que provocan tendencias de acción precisas (Gross, 2008). Otro proceso vinculado es el manejo o afrontamiento de los hechos de cambio vital que inducen estrés e influyen la afectividad a largo plazo. Uno de los ambientes en los que existe una mayor probabilidad de que ocurran respuestas de estrés, es el laboral. En éste también es frecuente la ocurrencia de emociones y estados de ánimo negativos –

*La correspondencia sobre este artículo debe enviarse a Silvia da Costa. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Avenida de Tolosa, 70. Donostia/San Sebastián. E-mail: scristina_dacosta001@ehu.es

como la irritación e ira— aunque haya un mayor predominio de los positivos (Kahneman, 2011). Los hechos vitales de cambio y estrés, habitualmente generan emociones y estados de ánimo y una parte importante del afrontamiento de hechos de cambio se refiere a aspectos emocionales (Skinner, Edge, Altman y Sherwood, 2003). Los resultados de investigaciones realizadas sobre el impacto temporal de los hechos vitales (Suh, Diener y Fujita, 1996; Bilbao, 2009) han mostrado que tanto los hechos positivos como los negativos ocurridos hace tres meses o menos tienen una influencia significativa en la afectividad. Por otro lado, el impacto de los hechos negativos aunque se relaciona más estrechamente con la afectividad negativa también disminuye la positiva (Baumeister, Bratslavsky, Finkenauer y Vohs 2001; Bilbao, Páez, da Costa y Martínez Zelaya, 2013). El afrontamiento del estrés se diferencia de la regulación afectiva y emocional porque el primero se refiere a los efectos de cambios vitales que duran un periodo largo y afectan a diversos aspectos, mientras que las otras dos áreas hacen referencia a procesos comunes de regulación más focalizados en episodios afectivos. Si bien las emociones son intensas y duran breves momentos, los estudios de auto informe muestran que sus efectos duran varias horas y días —en el caso de la ira, tristeza y alegría (Scherer y Wallbot, 1994)— y que la comunicación emocional sobre ellos influye durante días e inclusive semanas en las relaciones sociales (Rimé, 2005). Los episodios emocionales generalmente producen mezclas de emociones, siendo además incidentes que refuerzan o crean los estados de ánimo o se apoyan en ellos (da Costa y Páez, 2013; Frijda, 2012). Estudios de muestreo temporal de la vivencia emocional han mostrado que los estados de ánimo son más frecuentes que las emociones y constituyen alrededor del 75% de la vivencia afectiva. Las emociones o estados intensos negativos ocurrían como promedio en un 5% de las vivencias muestreadas, mientras que las positivas ocurrían durante un 17% (Watson, 1988). Basándonos en esto, pensamos que la regulación afectiva a medio plazo de hechos vitales es dominante en la experiencia y que la regulación emocional se refiere a las horas y días durante los cuales influye un episodio más intenso con causa específica —que induce tendencias de acción. La regulación emocional eficaz está asociada al funcionamiento social efectivo y adecuado; así las personas que disponen de mayor capacidad para regular sus emociones —tanto las negativas como las positivas— confiesan tener más relaciones positivas, muestran menos conductas antisociales y están menos predispuestas a trastornos psicológicos que las personas que no disponen de dichas capacidades (Lopes, Salovey, Côté y Beers, 2005).

Regulación inter-personal, hetero-regulación o regulación de la afectividad en los otros

Tradicionalmente se ha estudiado la regulación emocional desde una perspectiva intra-individual, pero es indudable que los intentos de influir en la experiencia emocional de las otras personas es una parte importante de la vida social (Little, Kluemper, Nelson y Gooty, 2011; Niven, Totterdell y Holman, 2007; Rimé, 2012). Aunque existen pocos estudios sobre la regulación de la emoción de otra persona, el interés sobre la misma se ha incrementado paulatinamente (Niven, Totterdell y Holman, 2009). Estos últimos han constatado que es frecuente tratar de influenciar o hetero-regular a las demás personas. En una organización que estudiaron —una prisión terapéutica— se comprobó que tal influencia ocurre una vez al día como media. La mayor parte de la regulación interpersonal era para mejorar emociones. Se encontró en la organización citada que un 62% de los presos y el 90% de los trabajadores informaron de hetero-regulación positiva. Little et al. (2011) desarrollaron una escala de inter-regulación, basándose en el trabajo de Niven et al. (2009) y en el modelo secuencial de Gross (2008). Éste último, diferencia primero las estrategias de resolución de problemas vinculadas a la modificación de la situación (MS). En el caso de la auto-regulación el *afrontamiento directo* se ha asociado al bienestar (Aldao, Nolen-Hoeksema y Schweizer, 2010;

Páez, Martínez-Sánchez, Mendiburo, Bobowik y Sevillano, 2013) y al buen rendimiento laboral (Lee, Ahsford y Jamieson, 1993). Su opuesto, el *abandono psicológico*, en general se asocia al malestar afectivo (Skinner et al., 2003) y podemos suponer extrapolando a partir de los resultados de auto-regulación que en el área laboral incitar a los otros a regular su afectividad mediante el afrontamiento directo o modificación de la situación tiene efectos positivos sobre el bienestar mientras que en los de su homólogo va a suceder lo contrario. Confirmando esto, la frecuencia de uso de modificación de la situación para regular las emociones de los subordinados por parte del supervisor, predijo la confianza que los subordinados tenían en el mismo. A mayor MS para regular las emociones de los otros, mayor puntuación en inteligencia emocional (IE) y más auto-regulación por reevaluación y baja supresión. La IE es la habilidad para percibir y expresar las emociones, la habilidad para usar las emociones para facilitar el pensamiento y la conducta, la habilidad para entender las emociones y su significado, así como para regular las emociones, tanto de sí mismo como de otros y se asocia a menor estrés laboral y a mayor rendimiento laboral con una $r = .28$ según el meta-análisis de O'Boyle, Humpre, Pollack, Hawver y Story (2011). La reevaluación es una forma disposicional adaptativa de auto-regulación, al igual que la baja supresión (Aldao et al., 2010).

Segundo, se diferencia la reorientación de la atención (OA) —o ayudar e incitar a otros a distraer su atención— de los estímulos que inducen afectividad negativa y su orientación hacia actividades gratificantes alternativas, que es una forma de auto-regulación adaptativa (Web, Miles y Sheeran, 2012). En el área laboral, se puede pensar que la *distracción* es una estrategia adaptativa para mejorar la afectividad, aunque es negativa para el rendimiento. En un estudio longitudinal se encontró que empleados que combinaban un elevado afrontamiento directo con una elevada distracción ante el estrés laboral mostraban mayor ajuste afectivo y mejor rendimiento (Shimazu y Schaufeli, 2007). A partir de la auto-regulación, podemos suponer que en el área laboral incitar a los otros a regular su afectividad mediante la distracción tiene efectos positivos. A mayor uso de esta estrategia para regular la emoción de los otros, mayor puntuación en IE y más auto-regulación por reevaluación y baja supresión, aunque no predijo la confianza que los subordinados tenían en el supervisor (Little et al., 2011).

Tercero, se diferencia el cambio cognitivo (CC) o reestructuración cognitiva —ayudar o incitar a otros a ver la parte positiva de la situación estresante, a distanciarse de ella o a ver los aspectos positivos de sus reacciones y las de otros—. La *re-evaluación como forma de auto regulación* se asoció al ajuste en general (Aldao et al, 2010; Web et al., 2012) y al rendimiento laboral en situaciones de estrés en varios estudios (Mikolajczak, Tran, Brtotheridge y Gross, 2009). Congruentemente, el uso de la reevaluación en la regulación interpersonal se asoció a mayor puntuación en IE y predijo la confianza evaluada por los subordinados en el supervisor que la aplicaba (Little et al., 2011).

En cuarto lugar, se diferencia el manejo de la respuesta expresiva de los otros. La *supresión de la expresión* (SE) de emociones negativas y el fingimiento de emociones positivas en el caso de la auto-regulación se asociaba a menor bienestar (Aldao et al, 2010), menor rendimiento laboral (Grandey, 2000) y a menor bienestar (Glaso y Einarsen, 2008). En el mismo sentido, la frecuencia de uso de la supresión para regular las emociones de otros se asoció a menor puntuación en IE y a la supresión en auto-regulación. Un gran uso de la supresión por parte de los supervisores predijo una baja confianza en el supervisor por parte de los subordinados (Little et al., 2011).

Ahora bien, la supresión no es la única estrategia de regulación de la afectividad, aunque fue la única integrada en la escala de Little et al. (2011) probablemente porque, junto con la reevaluación, es la forma más estudiada por Gross (2008). Otra estrategia de regulación de la afectividad estudiada es la utilización de la ventilación o descarga no verbal y verbal intensa de la ira por ejemplo. La *catarsis o expresión emocional intensa*, en el caso de la auto-regulación se asociaba

negativamente a la afectividad (Campos, Iraurgi, Páez y Velasco, 2004). La *confrontación* o manifestación de emociones negativas delante de quienes consideramos responsables de lo que nos ha pasado de manera intensa, se asocia a la depresión y ansiedad y en entornos laborales la expresión de enojo se asocia a menor satisfacción laboral y conflictos (Glomb, 2002). Extrapolando, a partir de la auto-regulación en el ámbito laboral, y en general, podemos suponer que el uso de la descarga en la hetero-regulación será inadaptable. Por otro lado, además de la ventilación o expresión intensa, se da una expresión emocional regulada, vinculada al autocontrol emocional pero no a la represión o inhibición ni al malestar (Stanton y Austenfeld, 2004). El auto-control emocional puede ayudar a concentrarse en buscar soluciones y no quemar la red social, facilitando en parte la búsqueda de apoyo instrumental e informativo. La auto-modificación “profunda”, similar al auto-control, se ha asociado a al rendimiento y satisfacción laboral (Côté, Moon y Miners, 2008). La *expresión regulada* (cómo manifestar el enojo de forma culturalmente aceptada), directa pero no agresiva y que no provoque la escalada de agresión, es adaptativa (Lawrence, Troth, Jordan y Collins, 2011). A partir de la auto-regulación en el ámbito laboral, y en general, podemos suponer que el uso de la expresión en la hetero-regulación será adaptativa.

Hasta aquí hemos revisado la evidencia empírica acerca de la regulación emocional de sí mismo y de los otros en el ámbito laboral. El objetivo empírico de este estudio es aplicar las escalas de hetero-regulación EROS y EIM para examinar su fiabilidad, constatar su validez convergente y de criterio con indicadores de IE y su ajuste al estrés laboral y auto regulación emocional disposicional. En base a la evidencia reseñada esperamos que la mejora de emociones negativas, la modificación de la situación, la reevaluación positiva y la expresión emocional regulada se asocien al ajuste y, en menor medida, a la distracción o reorientación de la atención, mientras que el empeoramiento y la supresión se asocien negativamente al ajuste laboral.

Método

Participantes

Participaron en este estudio 112 personas, de los cuales 34 eran alumnos del máster de organizaciones de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) y de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y 78 trabajadores de diferentes ámbitos laborales. La muestra de trabajadores fue recogida por alumnos de la UPV/EHU –familiares y una minoría (28%) conocidos– como parte de sus prácticas de una asignatura de investigación de grado, de los cuales 64% fueron mujeres y 36% hombres, con un rango de edad de entre 20 y 75 años ($M = 30.41$, $DT = 11.4$).

Instrumentos

Test de Inteligencia Emocional (MSEIT). Esta escala se ha construido en torno al modelo de cuatro factores de IE (Mayer, Salovey y Caruso, 1997; adaptado al castellano por Extremera y Fernández-Berco, 2009). La sub escala del MSEIT manejo de emociones en sí mismo y en otros presenta una serie de escenarios e indaga por la estrategia más correcta para mejorar estado de ánimo, donde 1 = muy ineficaz a 5 = muy eficaz. Se otorgan puntuaciones basadas en el acuerdo con expertos y en el acuerdo consensual de grandes muestra. En este caso se utilizó la puntuación de cada acción correcta –validada por el consenso de una muestra grande– de contexto español-. En la presente muestra, la fiabilidad de la dimensión de manejo de emociones fue satisfactoria, con un alfa de Cronbach = .91.

Cuestionario de Regulación Emocional - ERQ (Gross y John, 2003). Este cuestionario está diseñado para evaluar las diferencias individuales en dos estrategias de regulación de la emoción: la *ree-*

valuación cognitiva (en qué medida las personas suelen intentar cambiar a nivel cognitivo o mental el impacto emocional que determinada situación les genera) y la *supresión o represión expresiva*, (en qué medida la persona opta por inhibir su comportamiento expresivo) en base a 10 ítems (escala oscilando entre 1 = en desacuerdo total y 7 = en total acuerdo). En la presente muestra, la fiabilidad de la reevaluación cognitiva fue adecuada, con un alfa de Cronbach = .75 y la de supresión o represión expresiva satisfactoria con un alfa de Cronbach = .81

Escala de Interregulación Emocional - EROS (Niven, Totterdell, Stride y Holman, 2011). Evalúa las diferencias individuales en estrategias de regulación de la emoción de sí mismo y de los otros que disminuyen las emociones negativas (ver tabla 1 para los ítems). En la versión que aquí se presenta solo se integran los ítems de hetero-regulación de apoyo informacional y planificación (ítem 1), gratificar (ítem 3), reevaluación (ítem 4), humor (ítem 7), apoyo emocional (ítem 8) y distracción (ítem 9) y las que la incrementan las emociones negativas o empeoran el estado de ánimo (crítica o reevaluación negativa ítem 3, expresión abierta ítem 5 y confrontación ítem 6) en base a 9 ítems (rango de respuesta de 1 = en desacuerdo total a 5 = en total acuerdo). En la presente muestra, la fiabilidad de la dimensión de mejora de emociones negativas fue alta y la de dimensión de empeorar emociones satisfactoria (ver tabla 1).

Cuestionario de Interregulación Emocional - EIM (Little et al., 2011). Este cuestionario está diseñado para evaluar las diferencias individuales en cuatro áreas de regulación de la emoción de los otros: la modificación de la situación (cambio directo, planificación), el cambio o reorientación de la atención, el cambio o reevaluación cognitiva y la regulación de la expresión mediante supresión o represión expresiva (en qué medida la persona opta por inhibir el comportamiento expresivo; ver tabla 2 para los ítems). Análisis factoriales confirmatorios han validado la estructura de 4 dimensiones de la escala de los 20 ítems originales. Las escalas de modificación de la situación, de cambio de la atención y del significado se asocian positivamente a indicadores de habilidad de auto-regulación, como el ERQ e indicadores de inteligencia emocional. Ocurre lo contrario con la escala de modificación de la expresión de supresión, aunque con menor intensidad (Little et al., 2011). En la versión de Martínez Sánchez et al. (2012) se agregaron ítems para reflejar la regulación expresiva por ventilación, descarga o expresión intensa y para expresión emocional regulada, con el fin de tener una visión más global de la regulación (la escala oscila entre 1 = en desacuerdo total y 7 = en total acuerdo). En la presente muestra las fiabilidades de las dimensiones (ver tabla 2) fueron adecuadas, oscilando alrededor de alfa de Cronbach = .70

Escala de Regulación Afectiva - MARS (Páez, Martínez Sánchez, Sevillano, Mendiburo y Campos, 2012). Esta escala mide un conjunto de familias de auto-regulación emocional tanto adaptativas como inadaptables. En la presente muestra la fiabilidad para las formas adaptativas en general (directo (MS), búsqueda de apoyo, distracción, gratitud y auto-reconfortarse, re-evaluación positiva y rumiación reflexiva, autocontrol y expresión emocional regulada), con 33 ítems, e inadaptables (aislamiento, abandono, supresión inhibición, auto-reconfortarse y evitación cognitiva), con 10 ítems, tenían respectivamente un alfa de Cronbach = .85 y .77.

Evaluación del ajuste después de situaciones de estrés laboral o de las metas de regulación al finalizar el episodio (Páez et al., 2012). Se midió a través de 6 ítems que preguntaban en qué medida se habían logrado metas hedónicas, instrumentales-cognitivas y relacionales al finalizar situaciones estresantes laborales en general: a) disminuir el displacer, molestia o desagrado, b) entender, explicar y poder predecir la situación o conflicto, c) controlar la experiencia

emocional de la situación, d) controlar o resolver el problema asociado a la situación; e) manejar las relaciones con otras personas, cambiarlas para mejor y f) mantener o mejorar su imagen personal ante otras personas. La escala de respuesta fue tipo Likert de 1 (cambiar poco o nada) a 10 (cambiar mucho). En la presente muestra, la fiabilidad fue de alfa de Cronbach = .67.

Emotional Creativity Inventory - ECI (Averill, 1999; versión en castellano de Soroa, Aritzeta, Balluerka y Gorostiaga, 2012). El ECI es un cuestionario de auto-informe compuesto por 30 ítems y tres dimensiones: 1) la denominada preparación o disposición emocional, que consiste en la capacidad de comprender y aprender sobre las emociones propias y de otros (ejemplo de ítem, “pienso sobre mis emociones y trato de entender mis reacciones emocionales”), 2) la novedad, que consiste en la capacidad o habilidad de vivir emociones nuevas o poco usuales (ejemplo de ítem, “he sentido una mezcla de emociones que probablemente otras personas no han sentido nunca”) y 3) la eficacia/autenticidad, que se refiere a la capacidad o habilidad de expresar las emociones, que se traducen finalmente en beneficios para el individuo o el grupo, directa y honestamente (ejemplo de ítem, “la forma en que vivo y expreso mis emociones me ayuda en mis relaciones con otros”). Esta escala tiene un rango de respuesta tipo Likert, de 1 = totalmente en desacuerdo a 6 = totalmente de acuerdo. Esta escala evalúa un rasgo personal funcional complementario a la IE y se ha asociado al bienestar, a formas de afrontamiento adaptativas y al crecimiento postrauma o estrés (Averill, 1999). En la presente muestra, la fiabilidad fue satisfactoria (alfa de Cronbach = .87).

Caso de situación laboral conflictiva (Hermosilla, comunicación personal, 2012; da Costa y Páez, 2013). Documento con un caso de conflicto laboral, donde se pide describir a los participantes lo que sentirían ellos como empleados, sus compañeros, cómo regularían sus emociones y las de otros y qué escribirían en un escrito a la dirección para afrontar el problema laboral y finalmente qué otras acciones llevarían cabo además del escrito. Dos jueces independientes evaluaron eficacia o utilidad de las propuestas de afrontamiento (evaluación de alta calidad = 5 y de baja = 1). En la presente muestra, el porcentaje de acuerdo en alta vs. baja eficacia era del 81% y la correlación entre las puntuaciones de los jueces era de .56, $p < .001$. Se asignaba una puntuación final mediante discusión entre los jueces. La fiabilidad de la puntuación final en este caso fue de .72 (Spearman-Brown).

Procedimiento

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo de forma auto-administrada, individualmente, durante los años 2012 y 2013. Primero los participantes respondían la sub-escala de manejo de emociones del MSCEIT. Luego contestaban la escala ERQ, el EIM y EROS y ECI. A continuación se pedía a los participantes que seleccionaran en primer lugar un hecho que les hubiera provocado ira durante los últimos 12 meses. Respecto al mismo, los participantes debían aportar alguna otra información, como el tipo de hecho (relacionado con los estudios o el trabajo) y la fecha en que ocurrió. A continuación cumplimentaban la escala MARS ampliada haciendo referencia a un hecho del ámbito laboral. Después se pedía a los participantes que indicaran en qué medida sintieron que habían logrado distintas metas de ajuste a través de la regulación en el área laboral. Finalmente leían un caso de situación laboral conflictiva, describían lo que sentirían ellos como empleados ante dicha situación, sus compañeros (emociones mayoritarias o clima emocional), como regularían las emociones personales generadas y las de otros y qué redactarían en un escrito a la dirección para afrontar el problema laboral. Finalmente debían responder qué otras acciones llevarían a cabo ante dicha situación independientemente del escrito.

Resultados

Análisis factorial exploratorio de EROS y EIM

Para contrastar la estructura de las escalas se realizó un análisis factorial de componentes principales. El análisis factorial de los ítems del EROS confirmó dos factores, un primero compuesto por los 6 ítems de mejora de emociones negativas y otro por los tres ítems de empeoramiento – ver tabla 1

Tabla 1

Dimensiones de la escala EROS y peso factorial

	F1	F2
1 Le di a la persona un consejo o información positiva	.76	.07
2 Le hablé a alguien sobre sus errores y limitaciones	.04	.78
3 Hice algo agradable o gratificante con las otras personas	.75	.21
4 Compartí o hablé sobre las características positivas de las otras personas.	.74	.12
5 Le expliqué a otro porque me había molestado o causado malestar a mí o a otros.	.20	.79
6 Actué de forma irritada mostrando mi enfado ante otros	.12	.75
7 Inducir humor en los otros, hice reír a la otra persona	.66	.18
8 Escuché a los problemas de otro	.66	.18
9 Pasé tiempo con otros	.64	-.07

Nota. N = 112

Instrucciones. Indique en qué medida ha usado las siguientes conductas para influenciar y cambiar las emociones de las personas con las que trabaja/estudia en las dos últimas semanas (responda utilizando el rango de respuesta de 1 a 5 donde 1 = nunca y 5 = siempre).

Un análisis factorial de componentes principales de los 20 ítems originales del EIM extrajo seis factores, aunque el *scree test* sugirió que a partir de 4 factores la varianza explicada disminuía fuertemente y que 4 factores, como los elaborados y confirmados por Little et al. (2011) eran suficientes para dar cuenta de la varianza. Un análisis factorial imponiendo 4 factores encontró una dimensión que reunía los 5 ítems de MS con peso superior a .40. Otro factor reunía los 5 ítems de OA, aunque también tenía en él peso superior a .30 un ítem de reevaluación. Eliminar éste ítem no aumentaba la fiabilidad de la dimensión de reevaluación, por lo que probablemente refleje la fuerte interrelación entre distracción y reestructuración cognitiva positiva. Un factor reunía 4 de los 5 ítems de reevaluación, aunque el ítem 11 mostraba un peso bajo y pesaba más en el factor de OA. Un factor reunía 4 de los 5 ítems de supresión aunque el ítem 19 pesaba en OA. Eliminar el ítem 19 aumentaba la fiabilidad a .85 de esta dimensión. Podemos concluir que se reproducen los 4 factores aunque un ítem de supresión debería eliminarse y la reevaluación se solapa en parte con la atención. Un análisis factorial con los nuevos ítems de confrontación, descarga y expresión emocional regulada encontró que estos 4 ítems convergían en un solo factor, sugiriendo que la expresión regulada y la intensa no se diferencian (ver Tabla 2).

Análisis factorial confirmatorio de EROS y EIM

La validez factorial de las escalas EROS y EIM se comprobó mediante análisis factorial confirmatorio empleando el programa AMOS 5.0. Para confirmar la estructura factorial obtenida se utilizó el método de estimación de máxima verosimilitud junto con el procedimiento *bootstrapping* para comprobar que los estimadores no estaban afectados por la falta de normalidad y, por tanto, eran robustos (Byrne, 2001).

Para evaluar la bondad de ajuste del modelo se utilizaron diferentes índices: (a) chi-cuadrado (χ^2), (b) la ratio entre chi cuadrado y los

Tabla 2
Dimensiones de la escala EIM y peso factorial

	F1	F2	F3	F4	F5
Modificación de la situación					
1 Cuando estoy con otras personas, procuro cambiar las cosas que puedan molestarles	.23	.02	.75	.10	-.10
2 Pienso o hago planes sobre cómo eliminar o cambiar las cosas negativas de las situaciones	-.04	.25	.40	.15	.12
3 Cambio o elimino las cosas negativas de la situación que desagradan a otras personas	.07	.20	.79	-.04	.10
4 Cambio la situación para cambiar su impacto emocional	.24	.06	.59	.23	.10
5 Hago cosas para eliminar los problemas que tienen otras personas	-.24	.39	.45	-.13	.10
Reorientación de la atención					
6 Cuando una situación molesta a los otros, intento que no hagan caso o no presten atención a los aspectos más negativos o molestos del problema	-.05	.70	.21	.13	.01
7 Cuando hablo con alguien dirijo la conversación a aspectos de la situación que pueden ser más atractivos y menos negativos para esa persona	.02	.61	-.14	.36	.00
8 Cuando estoy con otros, trato de dirigir su atención o desviarla de los aspectos negativos que pueden causarles malestar o emociones negativas	-.06	.32	.02	.52	-.22
9 En una situación desagradable para otras personas, distraigo su atención hablando de cosas positivas	-.02	.75	.11	.06	-.06
10 Cuando creo que una situación molestará o provocará una emoción indeseable a otros, distraigo su atención de los aspectos negativos de ella	-.10	.76	.10	.12	.07
Cambio o reevaluación cognitiva					
11 Cuando quiero que los demás se sientan bien (alegres, divertidos, relajados, etc.) intento que se distancien de sus problemas	-.08	.51	.31	.21	.00
12 Intento influir sobre las emociones de los otros haciendo que cambien su pensamiento sobre la situación en la que están	-.03	.37	.28	.52	.09
13 Cuando quiero que los otros sientan menos emociones negativas (como tristeza o enfado), trato de cambiar el sentido que le dan a la situación y que les provoca ese malestar	-.32	.42	.30	.51	-.12
14 Cuando quiero que los demás se sientan emociones positivas (alegría o diversión), trato de cambiar el sentido que le dan a la situación	-.23	.27	.19	.56	.28
15 Cuando quiero que otros sientan menos emociones negativas (como tristeza o enfado), trato de relativizar sus problemas, haciendo que se distancien de ellos	.19	.09	.18	.68	.07
Supresión					
16 Cuando otros sienten emociones no deseables, les digo que no las expresen	.70	-.06	.22	.08	-.09
17 Habitualmente aconsejo a los otros que guarden sus emociones para ellos mismos	.89	-.00	-.04	-.10	-.03
18 Cuando otras personas con las que estoy expresan abiertamente las emociones que les provoca un problema les aconsejo que dejen de expresarlas	.84	-.12	.05	-.07	-.09
19 Cuando estoy con alguien que está sintiendo una emoción negativa (enfado, tristeza, etc.) les aconsejo y doy consejos y formas para que intenten suprimirlas	.31	.34	.09	-.34	-.06
20 Animo a los demás a que no expresen sus emociones	.87	-.10	-.09	-.02	-.15
Expresión y descarga emocional					
21 Cuando estoy con otras personas que descargan abiertamente sus emociones, les animo a que las expresen visiblemente	-.08	.06	.03	.18	.78
22 Estimulo a los demás a expresar sus emociones, lo que sienten, a quienes les han provocado sentimientos negativos o indeseables	-.18	.00	.06	.11	.82
23 Animo o estimulo a las personas a expresar de forma calmada y en un momento adecuado sus emociones a otros	-.05	.05	-.09	.42	.48
24 Animo a las personas a que descarguen abiertamente sus emociones, que las expresen intensamente	-.04	-.06	.10	-.11	.66

Nota. N = 112

Instrucciones. Estamos interesados en estudiar la forma en la que su conducta puede influir sobre las emociones de los demás. En concreto nos interesa su comportamiento en una situación en la que puede provocar emociones negativas a otros. Durante estas situaciones ¿cómo se comporta en relación a los demás en el trabajo o estudio? (indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones siguiendo la siguiente escala: 1 = completamente en desacuerdo, 2 = bastante de acuerdo, 3 = moderadamente en desacuerdo, 4 = no sé, ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 = moderadamente de acuerdo, 6 = bastante de acuerdo, 7 = totalmente de acuerdo).

grados de libertad (χ^2/gf), puesto que χ^2 es muy sensible al tamaño muestral (Jöreskog y Sörbom, 1993), (c) Comparative Fit Index (CFI), (d) incremental Fit Index (IFI), (e) Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) y (f) Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Para el indicador (χ^2/gf) se suelen aceptar valores inferiores a 3 (Schermelele-Engel, Moosbrugger y Müller, 2003). Según Hu y Bentler (1999), valores CFI e IFI superiores a .95, junto con valores iguales o menores de .06 para RMSEA y .08 para SRMR, indican un buen ajuste del modelo.

Tal y como se muestra en la tabla 6, los resultados del análisis revelaron buenos índices de ajuste para el modelo del EIM que postulaba cinco factores compuestos por los ítems de MS, OA, RE, SUP y Expresión para el EIM: $\chi^2 = 281.30$, $p = .00$, $\chi^2/gf = 1.71$, CFI = .96, IFI = .96, RMSEA = .06, SRMR = .008. Igualmente el modelo del EROS compuesto por una dimensión de mejora de seis ítems y otra de empeoramiento de tres mostró buenos índices de ajuste: $\chi^2 = 32.31$, $p = .18$, $\chi^2/gf = 1.24$, CFI = .96, IFI = .96, RMSEA = .04, SRMR = .05 (ver tabla 3).

Tabla 3
Análisis factorial confirmatorio EIM y EROS

Modelo	χ^2	df	CFI	IFI	SRMR	RMSEA
EIM 4 factores	281.30**	1.64	.96	.96	.09	.07
EROS 2 factores	32.31	1.24	.99	.96	.04	.05

** χ^2 : $p < .001$

Frecuencias de uso, uso comparativo e interrelaciones entre las formas de hetero-regulación

Las estrategias de hetero-regulación se dieron con cierta frecuencia, oscilando la media de uso entre 5.12 en el caso del afrontamiento directo y reorientar la atención (equivalente a moderado acuerdo con su uso) y 2.04 en la supresión (equivalente a bastante en desacuerdo) como puntuaciones más altas y bajas.

La media de EROS de mejora fue significativamente más alta que la de EROS de empeorar, $t(112) = 15.55$, $p < .0001$. La expresión emocional $t = 16.99$, $p < .001$, la re-evaluación, $t = 21.41$, $p < .001$ y modificación de la situación, $t = 26.7$, $p < .001$ tuvieron medias más alta que la supresión. La MS se usó con la misma frecuencia que la reevaluación cognitiva (RE) y OA. La MS se usó más que la expresión, $t = 3.10$, $p < .02$. La OA se usó con la misma frecuencia que la RE. La OA se usó más que la expresión, $t = 3.13$, $p < .01$. La RE se usó ligeramente más que la expresión, $t = 3.03$, $p < .01$.

La mejora de emociones en los otros evaluada por EROS correlacionó, como se esperaba, con la modificación de la situación, la distracción, la reevaluación, la baja supresión y la expresión regulada. En cambio la dimensión de empeorar las emociones de otros del EROS solo se asoció a baja distracción y mostró una asociación positiva con la sub-escala de mejora de las emociones. La modificación de la situación del EIM se asoció, como se esperaba, con distracción y re-evaluación, aunque no con la expresión, ni con la supresión. La reorientación de la atención se asoció sobre todo con reevaluación. Esta última se asoció, como se esperaba, con modificación de la situación, distracción y expresión regulada. La supresión se asocia negativamente con expresión regulada, aunque no con modificación, reevaluación, ni distracción. La expresión se asoció con baja supresión y con la re-evaluación.

Validez de criterio y convergente de las formas de hetero-regulación con indicadores de ajuste laboral, IE y auto-regulación

Se correlacionaron las medias de uso de las estrategias de hetero-regulación con la percepción de ajuste, con la eficacia de la solución evaluada por jueces independientes del conflicto laboral, con la frecuencia de estrategias de auto-regulación adaptativas e inadaptables del MARS, así como con el MSCEIT y la escala ECI (ver tabla 4).

Confirmando la validez convergente de las escalas disposicionales, el manejo de emociones del MSCEIT se asocia a la creatividad emocional, $r = .35$, $p < .001$. Mostrando su validez predictiva, el ECI y

el manejo de emociones del MSCEIT se asocian positivamente a la percepción de ajuste en el área laboral $r(112) = .37$, $p < .001$ y $r = .20$, $p < .02$. Finalmente, mostrando su validez de criterio, el MARS adaptativo se asoció con el ajuste al finalizar situaciones $r(112) = .19$, $p < .01$, aunque el MARS inadaptable no mostró la asociación negativa esperada, $r = -.04$, *ns*.

La mejora de emociones negativas del EROS, el afrontamiento directo, la distracción, la baja supresión y la expresión regulada se asocian –al igual que tendencialmente la reevaluación– a un mayor ajuste o bienestar después de episodios estresantes laborales, como se esperaba (ver tabla 4).

Con relación a los indicadores disposicionales, tanto el manejo de emociones del MSCEIT como la creatividad emocional (CE) se asocian congruentemente y de forma significativa a la mejora de emociones, al afrontamiento directo, a la distracción, a la reevaluación positiva, la baja supresión y la expresión regulada.

La dimensión de empeorar las emociones negativas del EROS no muestra asociaciones significativas, con la excepción de una asociación negativa con la IE.

Con respecto a indicadores de auto-regulación, la reevaluación positiva disposicional se asoció, como se esperaba, a las formas de mejora de emociones negativas del EROS y EIM, en particular con la reevaluación positiva del EIM, como igualmente se esperaba, aunque no se asocia significativamente a la supresión ni al empeoramiento de emociones del EROS. La supresión del ERQ se asocia, como se esperaba, con la supresión del EIM y con el empeoramiento de emociones del EROS, aunque no con el resto de dimensiones. La puntuación global de formas de auto-regulación adaptativa del MARS se asocia como era esperado a las formas de mejora de emociones negativas del EROS y EIM, aunque no se asoció con la baja supresión. Finalmente el MARS inadaptable se asoció con la supresión aunque no con el resto de las formas de hetero-regulación.

Discusión

Se constató que los participantes informaban que utilizaban las formas de hetero-regulación con cierta frecuencia. Las estrategias de modificación de la situación se usaron con un nivel alto y similar a las de orientación y de la reevaluación. Estas se usaron más que las de regulación de la expresión. Como es habitual, las formas de afrontamiento adaptativas tuvieron medias más elevadas que las inadaptables: las formas de mejora se usaron más que las de empeorar, todas las formas de regulación más que la supresión y la expresión más que la descarga. Igualmente se confirmó que el uso de formas de hetero-regulación se asociaban congruentemente a la auto-regulación –el uso de la supresión y re-evaluación sobre otros se asociaba fuertemente a su utilización para regular las propias emociones. También se confirmó que las formas supuestamente funcionales de hetero-regulación lo eran en realidad, asociándose positivamente al ajuste o bienestar después de episodios estresantes. En particular, la reevaluación positiva y la expresión regulada se asocian a un mayor ajuste o bienestar después de episodios estresantes laborales, con-

Tabla 4
Estadísticos descriptivos, fiabilidad y correlación biviada entre dimensiones de hetero-regulación

Variable	M	SD	1	2	3	4	5	6	7
1 EIM modificación de la situación	5.12	0.73	(.67)						
2 EIM reorientación de la atención	5.15	0.92	.39**	(.74)					
3 EIM reevaluación cognitiva	5.11	0.92	.43***	.57**	(.70)				
4 EIM expresión regulada	4.76	1.10	.13	.11	.26**	(.70)			
5 EIM supresión de la emoción	2.08	0.93	.08	-.07	-.14	-.31**	(.74)		
6 EROS mejora	4.15	.56	.19*	.20*	.30**	.33**	-.26**	(.80)	
7 EROS empeora	2.76	1.0	-.05	-.21*	-.06	.14	.10	.32**	(.69)

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Tabla 5

Correlaciones entre formas de hetero-regulación, ajuste, eficacia, creatividad e inteligencia emocional

	Ajuste	Eficacia	ECI	MSCEIT dimensión manejo emocional
EROS Mejora emociones negativas	.22*	.04	.34**	.18*
EIM Dimensión resolución directa Afrontamiento instrumental	.18*	.09	.15*	.21*
EIM Dimensión distracción-atención	.19*	-.03	.19*	.15*
EIM Dimensión reevaluación positiva	.13+	.11	.32**	.32**
EIM Dimensión expresión emocional regulada	.25**	.19*	.25**	.17*
EIM Dimensión supresión	-.11	-.12	-.37**	-.33**
EROS Empeora emociones negativas	-.05	-.05	.08	-.20*

* $p < .05$, ** $p < .01$, + $p < .10$ **Tabla 6**

Correlaciones entre formas de hetero-regulación y auto-regulación ERQ y MARS

	ERQ reevaluación	ERQ supresión	MARS adaptativo	MARS inadaptativo
EROS mejora emociones negativas	.22*	-.20*	.48**	.04
EIM dimensión resolución directa - afrontamiento instrumental	.15+	-.10	.32**	.13
EIM dimensión distracción atención	.23**	.18*	.33**	.09
EIM dimensión reevaluación positiva	.35**	.02	.31**	.11
EIM dimensión expresión emocional regulada	.32**	-.11	.22*	.08
EIM dimensión supresión	-.04	.37**	.03	.19*
EROS empeora emociones negativas	-.07	-.01	.12	.08

* $p < .05$, ** $p < .01$

gruientemente con la revisión teórica. El afrontamiento directo y la re-evaluación se asocian en la dirección esperada pero no de forma significativa con el ajuste.

La escala de mejora del EROS, pese a ser breve y conductual, mostró fuerte validez convergente, ya que se asoció a indicadores de IE, de ajuste en el medio laboral y a la alta frecuencia de formas de auto-regulación adaptativas, incluyendo la baja supresión, aunque no se asoció a propuestas eficaces de solución del problema y se asoció ligeramente a formas inadaptativas del MARS. En general podemos concluir que se trata de un instrumento válido en nuestro contexto.

La modificación de la situación del EIM mostró validez estructural y constituyó una dimensión específica en el análisis factorial. La MS se asoció al ajuste laboral percibido, a indicadores de IE, a la re-evaluación disposicional y otras formas de regulación adaptativas, y en menor medida a la CE. Con respecto a procesos de atención y cognitivos, la dimensión de OA constituyó un factor en el análisis factorial, aunque en éste se integraron ítems de reevaluación. El estatus de la dimensión, supuestamente adaptativa, de distracción o reorientación de la atención es dudoso, ya que esta se asocia solo ligeramente con indicadores de ajuste y EI. Además, si bien se asocia a formas de auto-regulación adaptativas del MARS y a la re-evaluación del ERQ, también se asocia a una forma de regulación inadaptativa como la supresión. Recordemos además que esta dimensión no mostraba capacidad predictiva de la confianza hacia el supervisor en el estudio de Little et al. (2011).

La re-evaluación positiva del EIM resultó ser parcialmente una dimensión específica en el análisis factorial, aunque alguno de sus ítems también pesó en el factor de OA. En general, la RE demostró ser una sub-escala válida de hetero-regulación adaptativa, asociándose a soluciones eficaces al conflicto laboral planteado, a indicadores de IE y a formas adaptativas de regulación del MARS –además de correlacionar fuertemente mostrando validez convergente con la re-evaluación del ERQ. Sin embargo, no se asocia al ajuste percibido laboral. La reevaluación y reorientación de la atención se asocian fuertemente entre ellas y, como dijimos, ítems de reevaluación se integraban con

pesos importantes en el factor de OA y uno de OA en el de reevaluación, sugiriendo que el cambio cognitivo y la reorientación de la atención están vinculadas como procesos perceptivos y de pensamiento. Finalmente, la reevaluación se asoció congruentemente con la modificación de la situación y con la expresión adaptativa, mostrando que juega un rol transversal en los diferentes tipos de regulación. La sub-escala de expresión emocional se asociaba al ajuste, a la eficacia de la solución propuesta al conflicto, a los indicadores de IE, a la re-evaluación del ERQ y tendencialmente al MARS adaptativo –aunque también se asocia al MARS inadaptativo significativamente.

Estos resultados son parcialmente congruentes con estudios que encontraron que manifestar enojo al responsable de lo ocurrido con el fin de cambiar las cosas aumenta la sensación de control, la motivación y relaciones personales en el área laboral (Tamir, Mitchell y Gross, 2008). La supresión aparecía como una dimensión específica en el análisis factorial, aunque uno de los 5 ítems pesaba negativamente en la dimensión de reevaluación. La puntuación de supresión se asociaba negativamente al ajuste, a la baja IE y fuertemente a la supresión emocional disposicional –y se asociaba ligeramente a formas inadaptativas del MARS. La expresión emocional y la baja supresión se asociaban fuertemente entre ellas, sugiriendo que están vinculadas como procesos de manejo de la respuesta expresiva verbal y no verbal afectiva.

Finalmente, para confirmar la validez estructural general, se realizó un análisis factorial confirmatorio de los cuestionarios EIM y EROS para comprobar si el número de factores y sus cargas se correspondían con los obtenidos en el análisis factorial exploratorio. Los índices de bondad de ajuste mostraron resultados satisfactorios para ambos cuestionarios.

Conclusiones

Aunque probablemente más asociada a formas de regulación convencionales que creativas del estado de ánimo y emociones en el

ambiente laboral, podemos concluir que la mejora de emociones y modificación de la situación son sub-escalas válidas en nuestro contexto de regulación interpersonal adaptativas. Lo mismo podemos decir de la reevaluación, aunque no tanto de la distracción o reorientación de la atención. Ésta, aunque teóricamente adaptativa, se asoció a la inhibición de la expresión y no mostró asociaciones fuertes con el ajuste –como ya había ocurrido– en el estudio de Little et al. (2011). Finalmente, también podemos decir que son aspectos válidos de la regulación interpersonal adaptativa la expresión emocional y en cierta medida la baja supresión. Esto reafirma la importancia de una expresión adecuada y el rol negativo de la inhibición en la regulación interpersonal.

Finalmente, las dimensiones inadaptables tanto del EROS como del EIM muestran menos asociaciones congruentes que las adaptativas (véase Little et al., 2011 para resultados similares). Resultados equivalentes se han encontrado para la auto-regulación, siendo además la regulación de emociones positivas más exitosa que la de emociones negativas (Páez, Martínez Sánchez et al., 2013). Esto se puede explicar porque la frecuencia y variabilidad de las formas inadaptables son menores que las de las positivas, ya sea porque espontáneamente se eligen usar más estrategias adaptativas que inadaptables, porque las estrategias que empeoran la afectividad son menos deseables socialmente o por una combinación de ambos procesos. Ahora bien, en el caso de la regulación de síntomas y de muestras de pacientes, eran las formas de regulación inadaptables las que tenían asociaciones más fuertes con el ajuste afectivo (Aldao et al., 2010).

Implicaciones para la práctica en ambientes laborales

A partir de los resultados, podemos decir que un perfil óptimo de regulación interpersonal, inter o hetero-regulación estaría formado por: a) alta puntuación en el incremento de emociones positivas y mejora de negativas, definido por la sub-escala de mejora del EROS (ver anexos 1 y 2 para puntuaciones de corte basadas en la muestra de este estudio), alta puntuación que sugiere que sus compañeros lo considerarían una persona que da apoyo social emocional, informativo e instrumental, así como que induce afectividad positiva, b) alta modificación de la situación definida por puntuación alta en la sub-escala modificación de la situación del EIM, alta puntuación que sugiere que sus compañeros lo consideran una persona útil, si sus acciones son eficaces, c) alta reevaluación o cambio cognitivo definido por alta puntuación en la sub-escala de CC, puntuación que sugiere que es un compañero que siempre ve el lado bueno de la situación o ayuda a distanciarse y desdramatizar los conflictos y problemas y d) expresión emocional alta, definida por la baja supresión del EIM, que indica que no incita a reprimir sus emociones a los otros, y por la alta expresión emocional del EIM. Esto último indica que se ayuda a la gente a manifestar de forma asertiva aunque no conflictiva las necesidades y expectativas vinculadas a sus emociones y situaciones estresantes.

En cambio, una baja puntuación en empeoramiento de emociones negativas definidas por la sub-escala negativa del EROS no juega un papel tan relevante, aunque una puntuación baja sugiere que sus compañeros lo consideran una persona que no crea irritación ni crispación y no es excesivamente crítico. La alta reorientación o ser una persona que distrae de los problemas y la descarga tampoco juegan un rol tan relevante ya que tienen asociaciones ambivalentes con otras formas de regulación adaptativas y no se asocian negativamente al ajuste laboral. Ambos aspectos en todo caso se solapaban con la reevaluación y la expresión regulada respectivamente.

Un perfil de regulación interpersonal de inducir o ayudar a otros a modificar situaciones estresantes, enfatizar lo positivo de otros o ayudar a estos a realizar reevaluación positiva, no inhibir sus emociones y ayudarles a expresar sus emociones de forma regulada, sería el adaptativo. Éste indicaría el predominio de influencia social emocional funcional sobre los compañeros de trabajo, provocando un

clima emocional positivo alto y disminuyendo el negativo. Hacer que la mayoría siga estas orientaciones de inter-regulación y se considere deseable hacerlo, es decir, que sea una norma social, ayudaría a mejorar el clima emocional laboral. Ahora bien, esto es solo un aspecto a tener en cuenta: las condiciones y carga de trabajo, las expectativas poco claras, la falta de retroalimentación, etc. son otros factores esenciales para este clima.

Limitaciones del estudio

Como limitaciones indicaremos que se trata de datos retrospectivos y asociaciones y no de evaluación online directa de regulación afectiva. También hay que señalar que el indicador de ajuste se basa en la auto-percepción, aunque estas limitaciones son genéricas a estudios de este carácter. Sin embargo, se usaron indicadores de rendimiento de la IE, así como juicios de eficacia de soluciones propuestas a una situación de conflicto laboral, aunque esta era hipotética. Estudios utilizando indicadores de hetero-percepción e indicadores más “objetivos” de tipo laboral, así como estudios longitudinales, reforzarán las propuestas sobre regulación interpersonal de la afectividad en el ámbito laboral. Sin embargo, hay que destacar que nuestros resultados son congruentes con meta-análisis experimentales (Web, Miles y Sheeran, 2012) y correlacionales (Aldao et al., 2010) de auto-regulación.

Extended summary

In this paper, first we review data on self- and hetero-regulation in organizational context or affect regulation at work, as well as two measures of hetero-regulation in work context. Building on intrinsic affect regulation and extrinsic affect regulation, Niven, Totterdell, Stride, and Holman (2011) presented the EROS framework and measure, which consists of two broad categories of behavior (affect-improving and affect-worsening) used intrinsically (on oneself) and extrinsically (on a target). Extrinsic affect improving behaviors include spending time with targets, listening to targets' problems, and giving targets helpful advice. Extrinsic affect worsening behaviors include telling targets their shortcomings and acting annoyed towards them. Following Gross's (1998) work on emotional self-regulation, IEM scales presents strategies or specific behavioral strategies used to manage the negative emotions of others, based on the idea that individuals manage others' emotions at work with the same tactics used to manage their own undesired emotions.

Four behavioral strategies used to manage stress and negative affect and emotions felt by others are (1) *situation modification* (SM, removing or altering a problem to reduce the emotional impact), (2) *attention deployment* (AD, directing the target's attention to something more pleasant), (3) *cognitive change* (CC, reappraising a situation as more positive), and (4) *modulating the emotional response* (SUP, suppressing emotional responses). These strategies are aimed at addressing others' negative emotions (or impending negative emotions) by reducing negative emotions as well as increasing positive emotions in others. However, suppression is not the only strategy of factor regulation –regulated emotional expression, discharge or venting and confrontation, are also relevant forms. We add four items tapping emotional expression or EE. Literature on affect regulation show that direct coping or MS, distraction (mixed with direct coping in the work domain), positive reappraisal or RE, regulated emotional expression, and low suppression are related to well-being and/or performance in general and at work. Moreover, these strategies are also related to adaptive forms of emotional and affect regulation personal traits, like dispositional reevaluation, low suppression and high indexes of emotional intelligence.

Emotional intelligence (EI) is conceived off as the ability to perceive, facilitate, understand, and manage self and others' emotions and is related to adjustment to stress and to performance at work (r

= .28) in a metaanálisis by O'Boyle, Humprey, Pollack, Hawver, and story (2011). Another related trait is Emotional Creativity or the personal disposition to feel uncommon and original emotions and to adaptive use of emotions. EI and EC should be, and are in the case of EI, empirically positively related to adaptive forms of regulation as SM, OA, and RE strategies and negatively related to suppression strategy in Little et al (2011) studies.

In a correlational study workers and organizational master students ($N = 112$, 34% males, mean age 30) filled in interpersonal regulation scales EROS and EIM, as well as Mayer et al.'s Emotional Intelligence facet of emotion management MSCEIT's subscales, Averill et al.'s Emotional Creativity ECI scale, Larsen emotional regulation, MARS expanded scale, and a scale of perception of affective adjustment or achievement of hedonic, instrumental, cognitive and relational functional goals in the aftermath of stress in the workplace. Results confirm the 24-item IEM strategies scale and 9 items EROS scale Spanish version for use in organizational research and reference scores are provided in an annex at the end of the paper. Scales reliabilities were satisfactory and expected dimensions were found in an exploratory factorial analysis. A confirmatory factor analysis performed by AMOS found that theoretical dimensions fit well with the data. The results of the confirmatory factor analysis (CFA) supported the EIM four original and the fifth emotional expression factor structure, resulting in a 24-item scale with acceptable fit: $\chi^2 = 281.30$, $p = .00$, $\chi^2/df = 1.71$, CFI = .96, IFI = .96, RMSEA = .06, SRMR = .008. Also EROS two dimensions model show a good fit with data: $\chi^2 = 32.31$, $p = .18$, $\chi^2/df = 1.24$, CFI = .96, IFI = .96, RMSEA = .04, SRMR = .05. Construct validity of the scales was also confirmed because modification of situation, reevaluation, low suppression, and emotional expression were related to MSCEIT's management of emotions subscale, to emotional creativity and to adaptive forms of self-regulation, as well as reevaluation and emotional expression to perceived adjustment or achievement of functional goals in the aftermath of stressful episodes at work. As predicted, emotional intelligence and creativity, dispositional adaptive reevaluation and low suppression were positively related to SM, AD, CC, EE, and low SUP. These results suggest that individuals with high ability to feel complex innovative emotions, to recognize and manage emotions, use adaptive forms of regulation more often and suppression less often. The emotion regulation of self strategies adaptive, like MARS Instrumental coping, seeking for social support, positive reappraisal, distraction, rumination, self-comfort, self-control and emotional expression, and .ERQ's reappraisal and low suppression, correlated with like IEM strategies supporting the notion that individuals manage others' emotions with the same tactics used to manage their own undesired emotions. EIM attention display and EROS worsening others emotions scales show weak association to adjustment and other criterion. Adaptive forms of self and hetero regulation were endorsed strongly than inadapative (as is usual in affect regulation studies, Páez, Martínez-Sánchez, Mendiburo, Bobowik, & Sevillano, 2013), probably reflecting the predominance of functional regulation in subjects, as well as social desirability (suppression and inhibition, as well as social isolation and helplessness are not normative in our culture). Globally, worsening affect EROS scale and inadapative self-regulation scales (like MARS psychological withdrawal, social isolation, inhibition, and suppression) show weak associations with other criterion and indexes (i.e., they did not correlate negatively with forms of regulation or with adjustment). Similar results were found in healthy samples, but not in psychopathological samples (Aldao, Nolen-Hoeksema, & Schweizer, 2010).

Results are discussed in the framework of interpersonal regulations and implications for a positive emotional climate at work. Results suggest that a positive emotional climate at work should be related to the dominance of hetero-regulation characterized by high modification of situation that provokes negative affect in

others, high positive reevaluation of others negative emotional episodes, low induced inhibition or suppression, and support to high emotional regulated expression of others. Distraction, low criticism (i.e., telling targets their shortcomings) and low expressed negative affect (i.e., acting annoyed to others) are not so relevant. Undoubtedly, this study is not devoid of limitations. First, the sample consists of young workers and postgraduate students, and the findings cannot be therefore generalized. Also, measuring extrinsic affect regulation with retrospective self-reports is another limitation because self-reported emotion hetero-regulation is not the same as actual measurement of affect regulation on-line. Finally, given the cross-sectional design of the study, the causal link between regulation and adjustment to stress (i.e., perceived improvement in pleasantness, understanding, and control of the social milieu at work) cannot be established. Nevertheless, our results are globally congruent with the findings of experimental (Web, Miles, & Sheeran, 2012) as well as with correlational meta-analyses (Aldao et al., 2010).

Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

Financiación

Este estudio se ha podido realizar gracias a la beca PSI2011-26315 y a la UFI 11/04.

Referencias

- Aldao, A., Nolen-Hoeksema, N. y Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: a meta-analytic review. *Clinical Psychology Review*, 30, 217–237. DOI: 10.1016/j.cpr.2009.11.004
- Averill, J. R. (1999). Individual differences in emotional creativity: Structure and correlates. *Journal of Personality*, 67, 331–371. DOI: 10.1111/1467-6494.00058
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C. y Vohs, K. D. (2001). Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5, 323–370. DOI: 10.1037//1089-2680.5.4.323
- Bilbao, M., Páez, D., da Costa, S. y Martínez-Zelaya, G. (2013). Cambio en creencias básicas y crecimiento post estrés: un estudio transversal sobre el fuerte impacto de los hechos vitales sobre el bienestar. *Terapia Psicológica*, 131(1), 127–139. DOI: 10.4067/S0718-48082013000100012
- Bilbao, M. (2009). Creencias sociales y bienestar: Valores, creencias básicas, impacto de los hechos vitales y crecimiento psicológico (tesis doctoral). Universidad Del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, España.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Campos, M., Iraurgi, I., Páez, D. y Velasco, C. (2004). Afrontamiento y regulación emocional de hechos estresantes, un meta-análisis de 13 estudios. *Boletín de Psicología*, 82, 25–44.
- Company, R., Oberst, U. y Sánchez, F. (2012). Regulación Emocional Interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, 104, 7–36.
- Côté, S., Moon, S. y Miners, C. T. H. (2008). Emotion regulation in the workplace. In: N. M. Ashkanasy y C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to emotion in organizations* (pp. 284–300). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. DOI: 10.4337/9781848443778.00028
- Da Costa, S. y Páez, D. (en prensa). Afectividad positiva inducida y su impacto en la creatividad, beneficios y ajuste percibido al narrar una experiencia emocional intensa (manuscrito sometido a revisión). *Anales de Psicología*.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocá, P. (2009). *Test de Inteligencia Emocional de Mayer Salovey Caruso*. Madrid: TEA Ediciones.
- Frijda, N. H. (2013). Emotion regulation: Two souls in one breast? En D. Hermans, B. Rime y B. Mesquita (Eds.), *Changing Emotions* (pp. 137–143). London: Psychology Press.
- Glaser, L. y Einarsen, S. (2008). Emotion regulation in leader-follower relationships. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17, 482–500. DOI: 10.1080/13594320801994960
- Glomb, T. M. (2002). Workplace anger and aggression. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 20–36. DOI: 10.1037//1076-8998.7.1.20
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. DOI: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Gross, J. J. (2008). Emotion regulation: Personality processes and individual differences. In: O. P. John, R. W. Robins y L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3ª ed., pp. 701–722). New York, NY: Guilford.
- Gross, J. J. y John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348–362. DOI: 10.1037/0022-3514.85.2.348

- Hu, L. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55. DOI: 10.1080/10705519909540118
- Jöreskog, K. G. y Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Chicago, IL: Scientific Software International.
- Kahneman, D. (2012). *Pensar rápido, pensar despacio*. Barcelona: Debate
- Larsen, R. J. y Prizmic, Z. (2008). The regulation of emotional well-being: Overcoming the hedonic treadmill. En M. Eid y R. J. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well Being* (pp. 258-289). New York: Guilford.
- Lawrence, S. A., Troth, A. C., Jordan, P. J. y Collins, A. (2011). A review of emotion regulation and development of a framework for emotion regulation in the workplace. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 9, 197-263. DOI: 10.1108/S1479-3555(2011)0000009010.
- Lee, C., Ashford, S. J. y Jamieson, L. E. (1993). The effects of Type A behavior dimensions and optimism on coping strategy, health, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 143-157. DOI: 10.1002/job.4030140205.
- Little, L. M., Klumper, D., Nelson, D. L. y Gooty, J. (2011). Development and validation of the Interpersonal Emotion Management Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1-14. DOI: 10.1111/j.2044-8325.2011.02042.
- Lopes, N., Salovey, P., Côté, S. y Beers, M. (2005). Emotion regulation ability and the quality of social interaction. *Emotion*, 5, 113-118. DOI: 10.1037/1528-3542.5.1.113.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)* (Item Booklet). Toronto, Canada: MHS Publishers.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brtoteridge, C. M y Gross, J. J. (2009). Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. En C. E. J. Härtel, N. M. Ashkanasy y W. J. Zerbe (Eds.), *Research on Emotion in Organizations* (Vol.5, pp. 245-273). Bingley, UK: Emerald Group Publishing. DOI: 10.1108/S1746-9791(2009)0000005013
- Niven, K., Totterdell, P., Stride, C. B. y Holman, D. (2011). Emotion regulation of Others and Self (EROS): The development and validation of a new individual difference measure. *Current Psychology*, 30, 53-73. DOI: 10.1007/s12144-011-9099
- Niven, K., Totterdell, P. y Holman, D. (2009). A classification of controlled interpersonal affect regulation strategies. *Emotion*, 9, 498-509. DOI: 10.1037/a0015962
- Niven, K., Totterdell, P. y Holman, D. (2007). Changing moods and influencing people: the use and effects of emotional influence behaviors at HMP Grendon. *Prison Service Journal*, 172, 39-45.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H. y Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788-818. DOI:10.1002/job.714
- Páez, D., Martínez Sánchez, F., Mendiburo, A., Bobowik, M. y Sevillano, V. (2013). Affect regulation strategies for negative and positive affect: A study on anger, sadness and joy. *The Journal of Positive Psychology*, 8, 246-262. DOI: 10.1080/17439760.2013.786751
- Páez, D., Martínez Sánchez, F., Sevillano, V., Mendiburo, A. y Campos, M. (2012). Medidas de estilos de regulación afectiva (MARS) ampliado en ira y tristeza. *Psicothema*, 24, 249-254.
- Quoidbach, J., Berry, E., Hansenne, M. y Mikolajczak, M. (2010). Positive emotion regulation and well-being. *Personality and Individual Differences*, 49, 368-373. DOI: 10.1016/j.paid.2010.03.048
- Rimé, B. (2012). *El compartimiento social de las emociones*. Bilbao: Desclee de Brouwer
- Rimé, B. (2005). *Le partage social des émotions*. Francia: Puf.
- Scherer, K. R. y Wallbott H. G. (1994). Evidence for universality and cultural variation of differential emotion response patterning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 2, 310-328. DOI: 10.1037//0022-3514.66.2.310
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. y Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Test of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research online*, 8, 23-74.
- Shimazu, A. y Schaufeli, W. B. (2007). Does distraction facilitate problem-focused coping with job stress? A one year longitudinal study. *Journal of Behavioral Medicine*, 30, 423-34.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J. y Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping. *Psychological Bulletin*, 129, 216-69. DOI: 10.1037/0033-2909.129.2.216
- Soraa, G., Aritzeta, A., Balluerka, N. y Gorostia, A. (2013). A shortened Spanish version of Emotional Creativity Inventory. *Creativity Research Journal* (Under review).
- Stanton, A. L. y Austenfeld, J. L. (2004). Coping through emotional approach: a new look at emotion, coping, and health related outcomes. *Journal of Personality*, 72, 1335-1363.
- Suh, E., Diener, E. y Fujita, F. (1996). Events and subjective well-being: Only recent events matter. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 1091-1102. DOI: 10.1037//0022-3514.70.5.1091
- Tamir, M., Mitchell, C. y Gross, J. J. (2008). Hedonic and instrumental motives in anger regulation. *Psychological Science*, 19, 324-328. DOI: 10.1111/j.1467-9280.2008.02088.x
- Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of Positive and Negative Affect: Their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1020-1030. DOI: 10.1037//0022-3514.54.6.1020
- Web, T. L., Miles, E. y Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: a metaanalysis of the effectiveness of the strategies derived from the process model of emotional regulation. *Psychological Bulletin*, 138, 775-808.

Anexo1

Baremos escala EROS

Este cuestionario está diseñado para evaluar las diferencias individuales en dos tipos o áreas de estrategias de regulación emoción de los otros: **las que disminuyen las emociones negativas (apoyo informacional y planificación ítem 1, gratificar ítem 3, reevaluación ítem 4, humor 7, apoyo emocional 8 y distracción 9) y las que la incrementan las emociones negativas o empeoran el estado de ánimo (crítica o reevaluación negativa 2, expresión abierta 5 y confrontación 6)** en base a 9 ítems (escala oscilando entre 1= en desacuerdo total y 5 = en total acuerdo).

Para evaluar cómo se posiciona en la **dimensión de mejora de emociones negativas** sume los ítems 1, 3, 4, 7, 8 y 9. **Puntuaciones bajas menores a 23. Medias: entre 23 y 27. Altas: entre 27 y 30.**

Para evaluar cómo se posiciona en la **dimensión de empeorar emociones** sume los ítems 2, 5 y 6. **Puntuaciones bajas menores a 7. Medias entre 7 y 10. Altas entre 11 y 15.**

Anexo 2

Baremos escala EIM

Este cuestionario está diseñado para evaluar las diferencias individuales en cuatro áreas o estrategias de regulación de emoción de los otros: **1) la modificación de la situación (cambio directo, planificación); 2) el cambio o reorientación de la atención; 3) el cambio o reevaluación cognitiva y 4) la regulación de la expresión (a) supresión o represión expresiva**, en qué medida la persona opta por inhibir el comportamiento expresivo, **b) descarga** o expresión intensa, **c) expresión emocional regulada** en base a 20 ítems originales, ampliados a cuatro más en esta versión (escala oscilando entre 1= en desacuerdo total y 7 = en total acuerdo).

Para evaluar cómo se posiciona Ud. en la **dimensión de modificación de la situación** sume los ítems 1 a 5. **Puntuaciones bajas menores a 24. Medias entre 24 y 27. Altas entre 28 y 35.**

Para evaluar cómo se posiciona Ud. en la **dimensión de reorientar la atención** sume los ítems 6 al 10. **Puntuaciones bajas menores a 24. Medias entre 24 y 28. Altas entre 29 y 35.**

Para evaluar cómo se posiciona Ud. en la **dimensión de reevaluación cognitiva** sume los ítems 11 a 15. **Puntuaciones bajas menores a 25. Medias entre 25 y 28. Altas entre 29 y 35.**

Para evaluar cómo se posiciona Ud. en la **dimensión de regulación de la expresión (a) supresión o represión expresiva** sume los ítems 16 a 20. **Puntuaciones bajas menores a 7. Medias entre 7 y 12. Altas entre 13 y más.**

Para evaluar cómo se posiciona Ud. en la **dimensión de regulación de la expresión (expresión regulada y descarga)**, sume los ítems 21 al 24. **Puntuaciones bajas menos de 17. Medias entre 17 y 20. Altas entre 21 y 28.**