



COMUNICACIÓN EMOCIONAL

LIC. MONICA LISSETH QUEVEDO PEREZ

¿Qué es la Comunicación Emocional?

- La *comunicación emocional* se refiere al proceso de usar mensajes para intercambiar información, comprender e influir en los estados emocionales de los demás. Los mensajes pueden ser expresiones verbales y no verbales directas de emoción.



La barrera emocional

- **Cuando las emociones negativas toman el control, limitan el acceso exclusivamente al conocimiento que favorece sus puntos de vista estrechos.**
- EJEMPLO:
- Cuando una persona se enoja o teme, cada palabra que usa en una discusión recurre a enlaces contextuales que favorecen la ira o el miedo. Durante los intercambios, la persona recalcitrante no acepta la presencia de un problema ni la necesidad de encontrar una solución. No está escuchando, sino pensando en su respuesta. Él responde: *“Es fácil para ti decir tales cosas. No enfrentas mis problemas ”*

- Las emociones negativas hacen que las personas no sean razonables y las soluciones sensatas se vuelven imposibles. Mejores habilidades de comunicación reconocen y tratan la barrera de las emociones.



Las 4 claves de la Comunicación Emocional

- Es muy interesante el planteamiento de los profesores Kidwell y Hasford de la Universidad Estatal de Ohio y la Universidad de Reno, Nevada, respectivamente. Estos investigadores identificaron las cuatro áreas que podemos desarrollar para un mayor beneficio.



1.-Percibir la emoción

- Esta primera habilidad implica, como lo indica el término, **poder leer las emociones con precisión**. Si somos emocionalmente conscientes, sabemos si una emoción proviene de nosotros o si proviene de algo o de alguien más. Quizás estemos teniendo un mal día y entonces atribuimos emociones negativas a todos los demás con los que nos encontramos.
- No obstante si somos buenos para percibir la emoción, reconoceremos que esos sentimientos son nuestros y de nadie más. Si nuestra capacidad emocional es alta, seremos más resistentes al mal humor de los demás y **podremos mantener nuestra ecuanimidad y calma**.

2.-Facilitar la emoción

- Esta habilidad emocional nos permite utilizar nuestra agudeza emocional para prepararnos para tomar decisiones. Según Kidwell y Hasford, para facilitar la emoción, debemos poder evaluar diferentes emociones en una situación y poder unirlos de una manera útil.



IDENTIFICAR

- El ejemplo que proporciona la psicología del consumidor es muy ilustrativo. Si nos enfrentamos a un vendedor agresivo, es muy probable que nos fastidiemos porque no nos gusta que nos traten de esa manera. Sin embargo, si estamos utilizando nuestra capacidad emocional, encontraremos otra manera de hacerle saber al vendedor que nos molesta este enfoque agresivo. Tal vez enviando algunas señales no verbales sutiles de que este comportamiento nos está poniendo tensos. Identificando nuestra emoción, averiguando de dónde viene, y luego, decidir cómo actuar para resolver la situación es probable que produzca el mejor resultado posible.

3. Entender la emoción

- Las emociones rara vez permanecen estáticas en el tiempo. La mejor manera de entender la emoción, entonces, es verla como algo transitorio. A partir de ahí, podemos beneficiarnos con la "*previsión afectiva*". Este término se refiere a la capacidad de predecir cuáles serán nuestras emociones en el futuro. Desafortunadamente, muchas personas son inexactas en su pronóstico afectivo propio.



EJEMPLO

- Podemos creer erróneamente que nuestra felicidad estará garantizada si solo encontramos a esa pareja "perfecta". Pero dicha previsión invariablemente nos prepara para la decepción, porque nadie nunca cumplirá con ese estándar.

-



4. Manejar la emoción

- La autorregulación emocional puede ayudarnos a manejar la frustración de que nuestra pareja llegue tarde a la cena, o la decepción de que nuestro hijo obtenga calificaciones bajas en la escuela. Con ese jefe que no te está dando un aumento, ser capaz de manejar nuestras reacciones emocionales significa que no tendremos el equivalente a una rabieta. Siempre que nuestras emociones se salgan de control, cualquiera sea la causa, será menos probable que obtengamos el resultado que deseamos