



MELLORA COMUNICACIÓN NA FAMILIA

A importancia do manexo das emocións

Para o mellora da comunicación na familia un dos elementos fundamentais é o manexo e regulación das nosas emocións ,e por tanto das competencias que nos permiten xestionar axeitadamente as diferentes situacións no seo familiar.

As competencias emocionais podemos dividilas en dúas: A competencia persoal e a competencia social.

A)Competencia persoal: Estas competencias determinan o modo en que nos relacionamos connosco mesmos.

COMPETENCIA PERSOAL	CONCIENCIA DUN MESMO	Conciencia emocional
		Valoración dun mesmo
		Confianza nun mesmo
	AUTOREGULACIÓN	Autocontrol
		Confiabilidade
		Integridade
		Adaptabilidade
		Inovación
	MOTIVACIÓN	Motivación de logro
		Compromiso
		Iniciativa
		Optimismo

Conciencia dun mesmo

Referidas á conciencia dos nosos propios estados internos, recursos e intuicións.

>Conciencia emocional: A capacidade de recoñecer o modo en que as nosas emocións afectan ás nosas accións e a capacidade de utilizar os nosos valores como guía no proceso de toma de decisión.

As persoas dotadas desta competencia, saben que emocións están a sentir e por que, comprenden os vínculos existentes entre os seus sentimentos, os seus pensamentos, as súas palabras e as súas accións, coñecen o modo en que os seus sentimentos inflúen sobre o seu rendemento, e teñen un coñecemento básico dos seus valores e dos seus obxectivos.

>Valoración axeitada dun mesmo: O recoñecemento sincero dos nosos puntos fortes e das nosas debilidades, a visión clara dos puntos que debemos fortalecer e a capacidade de aprender da experiencia.

As persoas dotadas desta competencia son conscientes dos seus puntos fortes e das súas debilidades, reflexionan e son capaces de aprender da experiencia, Son sensibles á aprendizaxe sincera da experiencia, aos novos puntos de vista, á formación continua e ao desenvolvemento de si mesmo, contan cun sentido do humor que lles axuda a tomar distancia de si mesmos.

>Confianza nun mesmo: Seguridade na valoración que facemos sobre nós mesmos e sobre as nosas capacidades, valores e obxectivos.

As persoas dotadas desta competencia manifestan confianza en si mesmas e posúen "presenza", poden expresar puntos de vista impopulares e defender sen apoio de ningún o que consideran correcto, son emprendedores e capaces de asumir decisións importantes a pesar da incerteza e as presións.

Autorregulación

A autorregulación emocional non só ten que ver coa capacidade de controlar os nosos impulsos, senón que tamén implica a capacidade de provocarse deliberadamente unha

emoción, aínda que esta sexa desagradable. Esta competencia emocional permite facer fronte a posibles contratemplos, e constitúen o núcleo esencial de cinco competencias emocionais fundamentais:

>Autocontrol: Capacidade de manexar axeitadamente as emocións e os impulsos conflictivos.

As persoas dotadas desta competencia, gobernan axeitadamente os seus sentimentos impulsivos e as súas emocións conflictivas, permanecen equilibrados, positivos e imperturbables aínda nos momentos máis críticos, e pensan con claridade e permanecen concentrados a pesar das presións.

>Confiabilidade: Fidelidade ao criterio de sinceridade e integridade.

A través desta competencia as persoas actúan ética e irreprochablemente, a súa honradez e sinceridade proporcionan confianza aos demais e son capaces de admitir os seus propios erros e non deixan de sinalar as accións pouco éticas dos demais.

>Integridade: Asumir a responsabilidade da nosa actuación persoal.

A través desta competencia as persoas cumpren os seus compromisos e as súas promesas, responsabilízanse dos seus obxectivos e son organizados e coidadosos no seu traballo.

>Adaptabilidade: Referida á flexibilidade para afrontar os cambios.

Dende o manexo axeitado desta competencia as persoas manexan axeitadamente as múltiples demandas, reorganizan prontamente as prioridades e adáptanse rapidamente aos cambios, adaptan as súas respostas e tácticas ás circunstancias cambiantes e a súa visión dos acontecementos é sumamente flexible.

>Innovación: referida ao boto de sentirse cómodo e aberto ante as novas ideas, enfoques e información.

Buscan sempre novas ideas dunha ampla variedade de fontes, achegan solucións orixinais aos problemas e adoptan novas perspectivas e asumen riscos na súa planificación.

Motivación

Referida ás tendencias emocionais que guían ou facilitan o logro dos nosos obxectivos.

>Motivación de logro: Esforzarse por mellorar ou satisfacer un determinado criterio de excelencia.

As persoas con esta competencia áchanse orientadas cara aos resultados e posúen unha motivación moi forte para cumprir os seus obxectivos e as súas esixencias, non vacilan en afrontar obxectivos desafiante e en asumir riscos calculados, solicitan a información necesaria para reducir a incerteza e descubrir formas máis axeitadas de levar a cabo as tarefas nas que se achán implicados, e aprenden a mellorar o seu desempeño.

>Compromiso: referido a secundar os obxectivos dun grupo, organización ou proxecto solidario.

Todos aqueles que adquiren esta competencia, están dispostos a sacrificarse en prol do obxectivo superior da organización, recorren aos valores esenciais do grupo para clarificar as alternativas e tomar as decisións axeitadas, buscan activamente oportunidades para cumprir a misión do grupo.

>Iniciativa: Prontitude para actuar cando se presenta a ocasión.

As persoas que adquiren esta competencia, están dispostas a aproveitar as oportunidades, perseguen os obxectivos máis alá do que se require ou se espera delas,

non dubidan en saltarse as rutinas habituais cando sexa necesario para levar a cabo o traballo, e mobilizan outros a emprender esforzos desacostumados.

>Optimismo: Persistencia na consecución dos obxectivos a pesar dos obstáculos e os contratempos.

As persoas con esta competencia, insisten en conseguir os seus obxectivos a pesar dos obstáculos e contratempos que se presenten, operan máis dende a expectativa do éxito que dende o medo ao fracaso, e consideran que os contratempos se deben máis a circunstancias controlables que a fallos persoais.

B)Competencia social: Estas competencias determinan o xeito en que nos relacionamos cos demais.

COMPETENCIA SOCIAL	EMPATÍA	Comprensión dos demais
		Orientación hacia o servizo
		Aproveitamento da diversidade
		Conciencia política
	HABILIDADES SOCIAIS	Influencia
		Comunicación
		Liderado
		Catalización do cambio
		Resolución de conflitos
		Colaboración e cooperación
		Habilidades de equipo

Empatía

Referida á conciencia dos sentimentos, necesidades e preocupacións alleas. A esencia da empatía consiste en decatarse sen necesidade de que cheguen a dicírnolo do que senten os demais. A empatía entendida como un radar social, e que asume diferentes graos que van dende a capacidade de captar e interpretar axeitadamente as emocións alleas ata percibir e responder ás súas preocupacións ou sentimentos inexpressados e comprender os problemas que se ocultan detrás doutros sentimentos.

>Comprensión dos demais: Ter a capacidade de captar os sentimentos e os puntos de vista doutras persoas e interesarnos activamente polas cousas que lles preocupan.

Cando adquirimos esta competencia, os individuos permanecen atentas aos sinais emocionais e escoitan ben, son sensibles e comprenden os puntos de vista dos demais, e axudan aos demais baseándose na comprensión das súas necesidades e sentimentos.

>Orientación cara ao servizo: Referida ao boto de anticiparse, recoñecer e satisfacer as necesidades das persoas coas que desenvolvemos a acción voluntaria.

>Aproveitamento da diversidade: Aproveitar as oportunidades que nos brindan diferentes tipos de persoas.

As persoas con esta competencia respectan e relaciónanse ben con individuos procedentes de diferentes substratos, comprenden diferentes visións do mundo e son sensibles ás diferenzas existentes entre os grupos, consideran a diversidade como unha oportunidade, creando un ambiente no que poidan desenvolverse persoas de substratos moi diferentes, afrontan os prexuizos e a intolerancia.

>Conciencia política: Capacidade de darse conta das correntes emocionais e das relacións de poder subxacentes nun grupo. Dende o domino desta competencia podemos advertir con facilidade as relacións clave do poder, percibimos claramente as redes sociais máis importantes, interpretamos axeitadamente tanto a realidade externa como a realidade interna dunha organización.

Habilidades sociais

Podemos definir as habilidades sociais como un conxunto de condutas emitidas polo individuo nun contexto interpersonal que expresa os seus sentimentos, actitudes, desexos, opinións ou dereitos dun modo axeitado á situación, respectando esas condutas nos demais e que, xeralmente resolve os problemas inmediatos da situación, mentres minimiza a probabilidade de aparecer futuros problemas.

As habilidades sociais permiten vincularnos cos outros, crear novos vínculos, reforzar os existentes, gozar e compartir o afecto. Igualmente, permiten manifestar necesidades e resolver conflitos: pedir o que un desexa, poder dicir que, non expresar opinións, defender os dereitos, pedir que o outro cambie a súa conduta, enfrontar críticas e hostilidade.

A través das habilidades sociais podemos mobilizar axeitadamente as emocións dos demais na relación interpersonal a través dunha serie de competencias:

>Influencia: Utilizando tácticas de persuasión eficaces.

As persoas con capacidade de influencia, é capaz de sentir as reaccións de quen escoitan a súa mensaxe e mesmo de anticiparse a elas, e pode facilitar os procesos de desenvolvemento persoal e empoderamento das persoas coas que actuamos na acción solidaria.

>Comunicación: Emitir mensaxes claras e convincentes.

As persoas dotadas desta competencia saben dar e recibir información; captan os sinais emocionais; sintonizan coa súa mensaxe; abordan abertamente as cuestións difíciles; escoitan ben desenvolvendo procesos óptimos de escoita activa -dende a formulación das preguntas adecuadas, permanecendo receptivo, comprendendo ao outro/a, non interrompendo e buscando suxestións ou alternativas axeitadas- buscan a comprensión mutua; non teñen problemas en compartir a información de que dispoñen; e alentan a comunicación sincera.

A comunicación interpersonal e emocional

O ser humano é en esencia un ser comunicativo, que se desenvolve en redes que lle permiten ser parte dunha comunidade. A comunicación é un proceso bidireccional no cal necesariamente hai un receptor e un emisor en interacción permanente; nesa interacción intercámbianse percepcións, experiencias, coñecementos, sentimentos, crenzas. A comunicación humana abrangue tres tipos de linguaxes que actúan de modo simultáneo:

- A linguaxe verbal: o que dicimos coas palabras.
- A linguaxe non verbal: o que dicimos cos xestos da cara e do corpo, así como coa nosa imaxe.
- A linguaxe paraverbal: o que dicimos coa calidade e calidade da voz.

A ausencia de congruencia na comunicación produce desconfianza no receptor.

Por congruencia enténdese que as tres linguaxes, o verbal, o non verbal e o paraverbal comuniquen na mesma dirección, a mesma mensaxe, o mesmo contido. Ademais, convén recordar o papel que xogan a mirada, a distancia entre os interlocutores e a postura corporal na comunicación.

A forma en que miramos é moi importante na interacción cos demais. Tanto, que pode afianzar, quitar importancia ou desmentir aquilo que os nosos labios están a dicir.

Se miramos ao noso interlocutor conseguiremos maior resposta que se estamos a mirar cara a outro lado, a mirada é un indicativo de que seguimos a conversación e que nos interesa.

Non obstante hai que ter en conta que un exceso de contacto ocular moi fixo e continuo pode resultar molesto ao noso interlocutor. Se retiramos a mirada estamos a indicar desinterese, timidez, submisión ou sentimentos de superioridade.

>Liderado: Inspirar e dirixir a grupos e persoas.

Son persoas que teñen a capacidade de articular e estimular o entusiasmo polas perspectivas e os obxectivos compartidos; cando resulta necesario saben tomar decisións independentemente da súa posición; son capaces de guiar o desempeño dos demais; lideran co exemplo.

>Catalización do cambio: Iniciar ou dirixir os cambios.

As persoas dotadas desta competencia recoñecen a necesidade de cambiar e eliminar barreiras; desafían o status quo e recoñecen a necesidade de cambiar; promoven o cambio e conseguen que outros fagan o mesmo; modelan o cambio dos demais.

>Resolución de conflitos: Capacidade de negociar e resolver conflitos.

As persoas capaces de manexar os conflitos amosan competencias emocionais para manexar as situacións tensas con tacto; recoñecen os posibles conflitos; sacan á luz os desacordos; fomentan a baixada ou relaxamento da tensión; e alentan ao debate e a discusión aberta; buscan o modo de chegar a solucións que satisfagan plenamente a todos os implicados. Ademais establecen a diferenza entre as posicións, dos intereses e necesidades das partes no conflito, e logra afondar nas necesidades reais creando un escenario de procura de acordos e intereses comúns que facilita a resolución satisfactoria.

>Colaboración e cooperación: Ser capaces de traballar cos demais na consecución dunha meta común.

As persoas capaces de implicarse na consecución de obxectivos compartidos equilibran e comparten plans, información e recursos; promoven un clima de amizade e cooperación; buscan e alentan as oportunidades de colaboración.

>Habilidades de equipo: Ser capaces de crear a sinerxía grupal na consecución de metas colectivas. As persoas dotadas desta competencia alentan calidades grupais como o respecto, a dispoñibilidade e a cooperación; espertan a participación e o entusiasmo; consolidan a identidade grupal e o compromiso; coidan ao grupo/familia e a súa reputación; comparten os méritos.

Algunhas habilidades para a xestión emocional nas relacións interpersoais

A continuación identificamos 3 habilidades con gran compoñente emocional e que son moi útiles no diálogo cos nosos fillos e fillas no seo da familia, e da mellora das relacións interpersoais: a expresión verbal das nosas emocións (mensaxes "eu"), o reforzo positivo para un axeitado clima relacional (ser positivo e recompensante), e expresión non verbal das nosas emocións (expresión facial).

Mensaxes "Eu"

A Mensaxe Eu, é aquela que, como o seu nome indica, envíase en primeira persoa". Este tipo de mensaxes definen a orixe persoal dos sentimentos que se senten ("Eu síntome mal ") como as opinións que se opinan ("opino que.."), desexos e preferencias que se senten ("gustaríame que...").

A esencia deste tipo de mensaxes, ao contrario que a "mensaxe ti", é saber falar por un mesmo sen imputar ou atribuír ao teu interlocutor as túas opinións, os teus sentimentos ou os cambios da túa conduta. É unha mensaxe sumamente respectuosa que expresa os sentimentos, opinións e desexos sen avaliar ou reprochar a conduta dos demais, e facilita a expresión das diferenzas e do desacordo.

¿Por qué e para qué?

- Por que cando envías mensaxes Eu as túas opinións, desexos e sentimentos son máis dignos de crédito, e teñen maior probabilidade de seren tidos en conta.
- Porque invístete dunha actitude democrática e de respecto que incita ao compromiso e á participación.
- As mensaxes Eu fan máis accesible, próxima e transparente á persoa que os utiliza.
- Por que as mensaxes Eu contén tres criterios importantes para unha confrontación eficaz: 1) promoven e facilitan no noso interlocutor a disposición a cambiar 2) non soen implicar, ou minimizan a avaliación negativa do interlocutor 3)non danan a relación.

- Por que amosamos un modelo de habilidade interpersonal que será observado e probablemente imitado.

¿Cómo?

A fin de asegurar o impacto das mensaxes Eu, esta debe de ter tres compoñentes:

- Descrición da situación que nos preocupa ou nos molesta (sen avaliación)
- Descrición dos efectos ou consecuencias que dito comportamento ten en nós (estes deben de ser tanxibles e concretos)
- Expresar sentimentos

¿Cando?

- Cando desexamos expresar as nosas necesidades e problemas e pretendemos que o noso interlocutor “se faga cargo”
- Cando desexamos expresar sentimentos
- Cando desexamos suxerir cambios

Ser positivo e recompensante

É a habilidade para incentivar e motivar. A través dos incentivos _o que move ou mobiliza a facer algo_ é máis probable que unha persoa repita aqueles comportamentos que foran efectivos para conseguir ditos incentivos.

Por outra parte a persoa que é recompensada (ex. O noso fillo ou filla) soe sentirse mellor, tolera mellor as contrariedades, está máis receptiva e soe estar máis disposta á negociación e ao cambio.

Dende esta destreza establecemos un clima emocional idóneo na relación fortalecendo os elementos positivos da persoa coa que estamos a interactuar.

¿Por qué e para qué?

- Porque convérteste nunha persoa digna de confianza
- Porque aumentas a túa capacidade para influír no cambio e reducir as resistencias ao cambio. A través da túa habilidade para ser recompensante logras que o teu interlocutor estea aberto e receptivo as túas mensaxes.
- Porque elevas a súa autoestima.
- Porque dálle información útil da súa eficacia persoal. Proporcionas indicios sobre os resultados que con probabilidade terá o seu comportamento no sucesivo. E así axúdaslle a ser previsores e a guiar o seu comportamento.
- Porque contrarrestas a tendencia a centrarse nos aspectos negativos da súa personalidade e o seu comportamento, e pos de releve os seus “puntos fortes”.
- Porque amosas un modelo de habilidade interpersonal , a de ser recompensante que será observado e probablemente imitado.

¿Cómo?

- Buscalo momento axeitado
- Expresar o que che gusta do outro
- Terá que ter impacto emocional e ser recompensante
- Deberá de argumentarse.
- Ser específico e discriminativo (que se saiba o que se desexa recompensar e o que non)
- Terá que ser oportuno
- Deberá ser inmediato (sempre e cando sexa oportuno)
- Convén non exaxerar

¿Cándo?

- Cando desexamos que o noso interlocutor estea receptivo aos nosos mensaxes
- Cando desexamos informar ao noso interlocutor acerca das cousas que máis nos agradan do seu comportamento
- Cando desexamos xerar emocións positivas
- Cando desexamos crear un clima favorable para a negociación e para o cambio.

Expresión facial: O espello das nosas emocións

A expresión facial, xunto á mirada e a dilatación das pupilas constitúe o principal sistema de sinais que mostra as emocións. A área de entorno á boca contribúe á expresión de agrado, se está volta cara a arriba, ou de desagrado se está cara a abaixo.



Gran parte da información sobre os estados emocionais dos demais obtémolas a partir da expresión do seu rostro. No podemos captar entre outras cuestións importantes, se a nosa presenza, o noso comportamento ou a nosa conversación lles produce agrado, interese, medo, etc...

A expresión facial do noso interlocutor axúdanos tamén a saber cómo está a reaccionar ao que dicimos (ex. As súas cellas pódennos indicar incredulidade se están completamente levantadas, sorpresa se están medio elevadas, confusión so áchanse medio pregadas, ou enfado se están completamente pregadas).

Aínda que podemos sentir emocións moi diversas, as máis comúns e máis doadamente recoñecibles son: alegría, tristura, medo, ira, aversión (que incluíría noxo e desprezo) sorpresa e interese. No seguinte cadro podemos ver expresións faciais asociadas a cada unha delas:

Ledicia	A través do sorriso. Existen moitos tipos de sorriso vincúlase á ledicia, a que resulta intensa e duradeira e amosa positivismo. Outros tipos de sorriso poden mostrar outro tipo de emocións (amortiguada, de acatamento, de ironía, etc..)
Tristura	Falta de expresión, inclinación descendente de comisuras dos beizos, mirada cara abaixo. Se é moi intensa: lágrimas, temblor e tendencia a ocultar a cara.
Aversión	Empequeñecemento dos ollos, fruncimento dos beizos, nariz arrugada e cabeza ladeada, como para non ver aquilo que nos causa aversión.
Ira	Mirada fixa cara o que a causou, tensión, dentes de arriba moi apertados contra os de abaixo. A veces, palidez ou cara enroibada.
Medo	Ollos moi abertos, boca aberta, tremor xeneralizado, palidez ou suoración.
Interese	Ollos máis abertos do normal, boca lixeiramente entreaberta, barbela apoiada nunha man, cabeza inclinada mirando ao individuo ou obxecto que suscita interese.

As expresións emocionais están a cambiar constantemente durante a comunicación. Algunhas se mostran mesmo durante un instante (microexpresións) e que mostran as nosas verdadeiras emocións. Por iso é moi importante ter claro estes códigos emocionais para aprender a interpretar axeitadamente o escenario emocional nas relacións interpersoais.