

Comunicació i emocions

Tania Estapé

Doctora en psicologia i Especialista
en psicologia Clínica

La comunicació humana

- ▶ Definició: “la comunicació és com un fet material, una cosa que tinc al cap, un intercanvi material, que vull transportar al meu interlocutor”
- ▶ No obstant:
 - La comunicació no està en les paraules, sino en les persones
 - No és una simple transferència de informacions de persona a persona – es molt més complex

Factors que influeixen en la comunicació

- ▶ La percepció–inclús la més bàsica comporta sibjectivitat (efecte Stroop, pareidolies....)
- ▶ Valors i creences
- ▶ Aspectes socials
- ▶ Aspectes culturals
- ▶ Aspectes familiars
- ▶ Aspectes individuals
- ▶ Altres

Quan es tracta de persones

- ▶ Batterson i altres: “quan es tracta de definir o descriure una persona les diferències individuals augmenten molt, perquè hi ha molts factors o interessos o emotivitat que està en joc, també la diferent interpretació de cada persona”
- ▶ Depèn molt de cada cultura o època històrica

Aspectes individuals

- ▶ Factors de personalitat
- ▶ Edat / cicle vital
- ▶ Sexe

Axiomes de la comunicació (Watzlavick)

- ▶ No podem no comunicar-nos
- ▶ Tota comunicació presenta dos aspectes: el contingut i la relació, de manera que el segon engloba el primer
- ▶ Tot intercanvi comunicatiu és simètric o complementari
- ▶ La natura d'una relació depen dels moments comunicatius puntuals

Rol de les emocions en el treball: amb el client, estudiant, equip....

- Tothom té emocions
- Tothom les mostra
- Tothom jutja les de l'altre

EMOCIONS PRIMÀRIES

- FUNCIONAMENT
- CONSEQÜÈNCIES
- QUINES SÓN: ira, tristesa, por, alegria, fàstig , sorpresa

Preguntes per a aconseguir que l'altre ens expliqui el que li passa

- Ajuda'm a entendre
- Explica'm què penses que ha anat malament
- Quina pensa que és la causa del problema?
- Podria portar-me al moment en que va començar això?

INTERVENCIONS MENYS EFECTIVES

- PREGUNTES DIRIGIDAS
- PASSAR POR ALT PISTES EMOCIONALS
- DONAR TRANQUILITAT I CONSELL DE FORMA PRECOÇ

Reaccions primàries

- Bloqueig
- Fugida
- Afrontament
- Evitació/negació

Per comunicar-nos bé, la comprensió de les emocions pròpies i alienes és fonamental