

■ **TREBALL AMB ELS JOVES**

## Entrenament d'habilitats

### L'habilitat de ser assertiu

#### MANERES DE REACCIONAR EN DIFERENTS SITUACIONS

Davant una situació podem reaccionar amb un estil de comunicació assertiu, passiu o agressiu. Els estils de conducta i de comunicació formen part d'un continu.

En un extrem, tenim l'**estil agressiu**. Exemples d'aquest estil de comunicació serien la baralla, l'acusació, l'insult, l'atac verbal, l'amenaça, la generalització dels errors, riures i fer burla de l'altre, etc. Aquest estil té avantatges (la gent no intenta atacar algú agressiu), però també inconvenients (ningú no vol una persona agressiva al seu costat: normalment és considerada una persona mal educada i té conflictes personals habitualment).

A l'altre extrem, tenim l'**estil passiu**. Exemples d'aquest estil de comunicació serien fer el que la gent diu sense protestar, no defensar els propis interessos, no atrevir-se a defensar els propis drets, no tenir en compte els propis sentiments, etc. Aquest estil té avantatges (les persones amb aquest estil de comunicació rarament són rebutjades directament pels altres i s'eviten conflictes), però també inconvenients (la gent s'aprofita de les persones passives; només la mateixa persona sap què li sembla bé o malament, i sovint té sentiments d'inferioritat o frustració).

Entre l'estil agressiu i el passiu, tenim l'**estil assertiu**, que agafa els aspectes més positius dels dos estils. Exemples d'aquest estil de comunicació serien defensar els propis interessos, atrevir-se a defensar els propis drets sense violar els dels altres, tenir en compte els propis sentiments, expressar lliurement les pròpies opinions, no permetre que els altres s'aprofitin d'un mateix, poder discrepar de la gent de forma oberta, poder dir no, etc. Els avantatges d'aquest estil són evidents: es pot obtenir més fàcilment l'objectiu que un té sense ocasionar trastorns als altres, s'actua a favor dels propis interessos sense sentir-se culpable, s'incrementa l'autoestima, etc.; però també té inconvenients: l'entorn necessita un temps per acostumar-se a un estil assertiu, i s'ha d'entrenar perquè no resulti estrany sinó que surti de manera espontània.

#### OBSTACLES QUE POT PRESENTAR L'INTERLOCUTOR I COM ES PODEN SUPERAR

##### Riure-se'n

Respon a la teva reivindicació amb un acudit, una broma o rient.

Processar canvi: "Fer-hi broma ens allunya del tema", "Et pot semblar graciós, però... "

##### Culpar

Et culpa a tu del problema o de la situació.

Claudicació simulada: "Tens raó, però... ", "Pot ser que t'ho sembli, però... "

Mostrar-hi desacord: Explicar la teva posició.

##### Atacar

Respon a la teva afirmació amb un atac personal.

Ironia assertiva: “Gràcies...”

Ignorar l'atac: Continuar parlant com si no haguessis sentit res.

### **Retardar**

Vol retardar parlar del tema.

Fixar data: “Ho entenc; què et sembla si quedem demà a primera hora per parlar-ne?”

### **Interrogar**

Bloqueja cadascuna de les teves afirmacions amb una sèrie continuada de preguntes.

Processar canvi: “Això no és el problema; la qüestió és...”, “Ens estem allunyant del tema, la qüestió és que...”

### **Utilitzar l'autocompassió**

La teva reivindicació és rebuda amb plors, llàgrimes o amb una acusació d'atacar els seus sentiments.

Acord assertiu: “Sé que et resulta dolorós, però he de solucionar el problema.”

### **Buscar subtileces**

Discuteix sobre la magnitud del problema o la situació plantejada, intenta treure'n importància.

Processar canvi: “Ens estem allunyant del tema; la qüestió és que per a mi és important que...”

**Negar**: Intenta fer-te creure que t'equivoques, nega la seva conducta.

Refermar la pròpia posició: “Pot semblar-te que estic equivocat, però he observat que...”

**Amençar**: Intenta amenaçar-te.

Pregunta assertiva: “Per què et molesta...?”

Ignorar l'amenaça: Continuar parlant com si no haguessis sentit res.

## **ALTRES ESTRATÈGIES QUE AFAVOREIXEN L'ASSERTIVITAT**

### **Compromís viable**

Es tracta de provar d'aconseguir que les dues persones obtinguin almenys una part del que volen, sempre que la situació no impliqui posar-se en contra dels propis valors.

### **Autorevelació**

Proporcionar informació sobre el que un sent i pensa. Aquesta tècnica facilita el diàleg a l'altra persona. “Quan es dóna aquesta situació, em sento molt preocupat...”

### **Asserció negativa**

S'utilitza quan s'ha comès un error. Es tracta de deixar de dir “Ho sento” o “Perdona” per expressions del tipus: “Ha estat una estupidesa per la meva part...”, “Em sap greu haver dit...”, “No hauria d'haver fet...”

### **Interrogació negativa**

Per fer front als judicis que altres persones emeten sobre nosaltres. Davant una afirmació de l'altra persona, respondrem amb una interrogació negativa: “Què té de dolent...”, “Què té d'estrany...”, “Què té d'estúpid...”

### **Disc ratllat**

Es tracta de repetir un cop i un altre el que volem dir, fins que el manipulador es convenci que, a tu, la manipulació no et porta enlloc.

### **Banc de boira**

Donar en part la raó a l'altre per explicar a continuació la nostra pròpia opinió.

### **Missatges "jo"**

Expressar com ens sentim davant de la situació plantejada. Aquests missatges expressen els sentiments sense avaluar ni retreure la conducta dels altres. "Em sento ferit", "Em poso de mal humor quan..."

## **COM POTS SER MES ASSERTIU**

### **Què has de dir?**

- Utilitza preferentment frases en primera persona (les frases que comencen per "Tu" poden ser interpretades com a crítiques). Exemples: "Em sento...", "No m'agrada..." (missatges "jo").
- Digues què penses o sents de forma clara i directa, no donis voltes a les coses.
- Si vols explicar la teva postura, dóna raons, però no busquis excuses.
- Reconèixer que la posició de l'altre pot ser molt útil per aconseguir que la situació sigui menys tensa.

### **Com ho has de dir**

- Parla amb una veu ferma i confiada, que transmeti seguretat.
- No utilitzis un to suplicant o de petició.
- No tartamudegis ni dubtis (ex. em, ah, mmm).
- No cridis ni utilitzis un to hostil o sarcàstic. Si estàs enfadat, digues-ho directament.
- Mostra calma, utilitza un to de veu ni gaire fluix ni gaire alt i parla de forma pausada, encara que la persona amb la qual parles ho faci de forma accelerada i pugi la veu.
- Mantingues un to constant. Si redueixes el to de les frases quan estàs demanant alguna cosa o t'estàs negant a fer alguna cosa, semblarà que et sents insegur.

### **Com ha de ser la teva conducta no verbal**

- Contacte visual: Mantén el contacte visual amb l'altre quan parlis amb ell, no desviïs la mirada a terra o a un altre costat.
- Postura corporal: Mantén el cos relaxat evitant mostrar-te rígid o tens.
- Moviments: No et moguis excessivament retorçant les mans, movent els peus, etc. Si t'empipes, expressa't verbalment, i no tancant els punys, donant cops a les coses, etc.
- Gestos: Tingues cura dels teus gestos, que siguin congruents amb la situació. Per exemple, evita somriure quan algú intenta vulnerar els teus drets.

## **COM POTS DIR NO**

### **Dir no**

Exemple: Dir simplement "No" o "No, gràcies".

### **Dir la veritat**

Exemple: "No, gràcies. No em ve de gust", "No, gràcies. No fumo".

**Donar una excusa**

Exemple: “No, gràcies. Ara tinc pressa. He de marxar.”

**Ajornar-ho**

Exemple: “No, gràcies. Potser més tard.”

**Canviar de tema**

Exemple: Dir *no* i parlar d'una altra cosa: “No, gràcies. Vau veure el partit ahir?”

**Disc ratllat**

Exemple: Repetir “no” o variacions de la teva resposta negativa una vegada i una altra: “No, gràcies”, “No”, “No, no m'interessa”.

**Marxar de la situació**

Exemple: Dir *no* i marxar.

**Actuar fredament**

Exemple: Ignorar l'altra persona.

**Evitar la situació**

Exemple: Mantenir-se al marge de qualsevol situació en la qual pots sentir-te pressionat a consumir drogues.

**La tècnica del “role playing” per entrenar habilitats****OBJECTIUS DE LA TÈCNICA**

- Reflexionar i discutir sobre les possibles situacions en les quals es pot haver d'enfrontar amb el grup a la vida real.
- Entrenar habilitats socials, de comunicació (negociació i rebuig).
- Representar casos reals que permetin fer-ne una anàlisi.
- Comprendre diferents perspectives d'un problema, conflicte o situació.
- Aprendre a afrontar situacions.
- Aprendre a tolerar i acceptar l'altre per a la col·laboració .

**DURADA**

L'aplicació de la tècnica requereix entre uns 50-60 minuts:

- De cinc a deu minuts per a les instruccions.
- Quinze minuts per a la preparació de l'escena i dels “actors”.
- Deu minuts per a la representació.
- Vint-i-cinc minuts per a la discussió final i la valoració .

**RECURSOS NECESSARIS**

Per desenvolupar el “role playing”, cal una sala en la qual puguin moure's les cadires i les taules amb facilitat, per muntar un senzill escenari on representar les situacions.

## **APLICACIÓ DE LA TÈCNICA (FASES)**

### **Selecció de la situació**

Es pot seleccionar prèviament o en el moment en què es presenta l'activitat. És molt important que la situació estigui ben definida, que es fixi el nombre de personatges i que s'indiqui amb claredat quin és el rol de cadascun.

### **Preparació dels actors i dels rols**

En seleccionar els actors i actrius, es recomana que siguin voluntaris. Si això no és possible, l'educador seleccionarà els més extravertits. És important que els joves que representin el paper de consumidor no sigui n escollits perquè ho hagin fet o tinguin més interès a fer-ho. Això podria reforçar un estat de precontemplació o contemplació de la conducta. Es lliura a cada actor el guió del seu personatge perquè el prepari segons les instruccions de l'educador. Els diferents actors i actrius no han de conèixer els personatges o rols dels altres. Cadascú coneix exclusivament el paper que li ha tocat fer. L'educador recorda el temps de què disposen per a la preparació i el temps que durarà l'escenificació.

### **Crear un escenari senzill**

Es poden utilitzar cadires i taules per muntar l'escenografia. En l'àmbit de la prevenció, és molt important que, per a l'escenificació, no s'utilitzin els elements necessaris per a la conducta que volem evitar, ni objectes reals ni objectes relacionats amb aquests. Per exemple, per a la conducta de fumar, cal no utilitzar tabac, encenedor, etc.

### **Activitat per als no-actors**

L'educador (en absència de les persones que faran la representació) decideix què ha d'observar la resta del grup, i distribueix les categories que cal observar si és necessari. És recomanable que es divideixin en grups els alumnes que no han d'intervenir com a actors, i que cada grup observi un dels actors o un dels aspectes treballats anteriorment (arguments, estils de comunicació, etc.), tant els favorables a la conducta preventiva com els que podrien millorar.

### **Representació**

La representació ha de ser al més realista possible. Si es dóna algun imprevist o problema, l'educador pot parar l'escenificació i reprendre-la posteriorment.

### **Discussió**

A l'inici de la discussió, els actors han d'explicar com s'han sentit en el seu paper i quines dificultats hi han trobat. Tots els grups fan els comentaris que considerin oportuns, el que han anat observant i anotant (els aspectes positius i els millorables pels actors).

### **Paper del coordinador**

El coordinador, en aquest cas l'educador o educadora que dinamitza el "role playing", ha de controlar que el tema, la situació i els personatges de l'escenificació quedin ben delimitats. La base del joc està a fer que cada actor es prengui seriosament el seu paper i el representi amb la màxima sinceritat possible, tal com ho faria en la vida real. És important que la discussió que es faci una vegada representada la situació reculli tots els aspectes treballats prèviament amb els alumnes (estils de conducta, conducta assertiva, llenguatge assertiu, obstacles que pot presentar l'interlocutor i com es poden afrontar, conducta no verbal (contacte visual, postura corporal, moviments, gestos), etc.

### RESUM DELS ASPECTES QUE CAL TENIR EN COMPTE

- El “role playing” és en general una tècnica divertida i profitosa. Els alumnes aprenen a afrontar situacions difícils i entrenen habilitats de comunicació. La manca de pràctica de l'educador, la poca disponibilitat o la falta de costum de certs grups pot provocar que no sempre sigui una tasca fàcil.
- En l'àmbit de la prevenció, és molt important que per a l'escenificació no s'utilitzin els elements necessaris per a la conducta que volem evitar (ni objectes reals ni objectes relacionats amb aquests). Exemple: cal no usar cigarretes, encenedors, ni cigarretes de xocolata.
- Es representaran situacions en les quals hi ha un conflicte entre consumidors i no consumidors.
- Tots els alumnes han d'intervenir en un moment o altre de l'activitat. Per això es poden organitzar grups que preparin situacions diferents, o bé repetir una situació (de manera que en cada ocasió es vagin incorporant les millores que es discuteixin).
- Sense la part de discussió del “role playing”, posterior a l'escenificació, l'efecte preventiu pot ser molt menor.

