

Estils de comunicació

Material de suport del programa

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

 **Agència
de Salut Pública**

**Parlem-ne;
no et
tallis!**

PROGRAMA ESCOLAR DE SALUT
SEXUAL I COMUNICACIÓ



Formes de reaccionar davant diferents situacions

Estils de comunicació

Agressiu

Assertiu

Passiu

Els estils de comunicació formen part d'un 'continuum'

**Estil
agressiu**

**Estil
assertiu**

**Estil
passiu**

X

Estil de comunicació agressiu

Exemples d'aquest tipus de comportament:

- La baral
- L'acusació
- L'insult
- L'atac verbal
- L'amenaça
- Generalitzar errors
- Riure-se'n
- Fer burla
- Retreure

Estil de comunicació agressiu

Avantatges

La gent no intenta
atacar
una persona agressiva

Inconvenients

La gent no vol una
persona agressiva al seu
costat

Normalment la
consideren una persona
mal educada

Provoca conflictes
interpersonals

Provoca rebuig social

Estil de comunicació passiu

Exemples d'aquest tipus de comportament:

- No s'atreveix a defensar els seus drets
- No defensa els seus propis interessos
- Fa el que diuen sense protestar
- No té en compte els seus propis sentiments

Estil de comunicació passiu

Avantatges

Rarament es rep un rebuig directe dels altres

S'eviten conflictes

Inconvenients

La gent s'aprofita de les persones passives

Només ell/ella s'assabenta del que li sembla malament o de les coses amb les que no està d'acord

Sentiment de frustració i inferioritat

Estil de comunicació assertiu

Exemples d'aquest tipus de comportament:

- Es defensen els propis interessos
- S'expressen les pròpies opinions lliurement
- No es permet que els altres s'aprofitin d'un
- Es defensen els propis drets sense violar els dels altres
- Es pot parlar d'un mateix sense sentir-se cohibit
- Es pot discrepar amb la gent de forma oberta
- Es pot dir no

Estil de comunicació assertiu

Avantatges

Es pot obtenir més fàcilment el que un vol sense ocasionar trastorns als altres

S'actua a favor dels propis interessos sense sentir-se culpable o equivocacat

Millora l'autoestima i el propi reconeixement

Inconvenients

L'entorn necessita un temps per acostumar-se a un estil assertiu

L'estil assertiu, així com el seu llenguatge s'ha d'entrenar per a que no resulti estrany i surti de manera espontània

Obstacles que pot presentar el interlocutor i com superar-los

Font: Programa 'Pressec'. Juárez O, Díez E. Centre d'Estudis per a la Prevenció i la Salut i Institut Municipal de la Salut. Ajuntament de Barcelona. 1995

OBSTACLES QUE POT PRESENTAR L' INTERLOCUTOR	COM SUPERAR-LOS
RIURE-SE'N: Respon a la teva reivindicació amb un acudit, una broma o rient	PROCESSAR CANVI: 'El fer 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 DESACORD: Explicar la nostra posició

Obstacles que pot presentar el interlocutor i com superar-los(cont.)

Font: Programa 'Pressec'. Juárez O, Díez E. Centre d'Estudis per a la Prevenció i la Salut i Institut Municipal de la Salut. Ajuntament de Barcelona. 1995

OBSTACLES QUE POT PRESENTAR L' INTERLOCUTOR	COM SUPERAR-LOS
ATACAR: Respon a la teva afirmació amb un atac personal	IRONIA ASSERTIVA: 'Gràcies...' IGNORAR L' ATAC: Continuar parlant com si no haguéssim sentit res
RETARDAR: Vol retardar parlar del tema	FIXAR DATA: 'Ho entenc; que tal si quedem demà a primera hora per parlar...'
INTERROGAR: Bloqueja cadascuna de les teves afirmacions amb una sèrie continuada de preguntes	PROCESSAR CANVI: 'Aquest no és el problema, la qüestió és...'; 'Ens estem allunyant del tema, la qüestió és que...'

Obstacles que pot presentar el interlocutor i com superar-los(cont.)

Font: Programa 'Pressec'. Juárez O, Díez E. Centre d'Estudis per a la Prevenció i la Salut i Institut Municipal de la Salut. Ajuntament de Barcelona. 1995

OBSTACLES QUE POT PRESENTAR L' INTERLOCUTOR	COM SUPERAR-LOS
UTILITZAR L'AUTO COMPASSIÓ: La teva reivindicació és rebuda amb plors, llàgrimes o amb una acusació de que atakes els seus sentiments	ACORD ASSERTIU: 'Sé que et resulta dolorós però haig de solucionar el problema'
BUSCA SUBTILESES: Discuteix sobre la magnitud del problema o la situació plantejada, intenta treure importància	PROCESSAR CANVI: 'Ens estem allunyant del tema, la qüestió és que per mi és important que...'
NEGAR: Intenta fer-te creure que t'equivoques, negar la seva conducta	REFERMAR LA PRÒPIA POSICIÓ: 'Pot semblar-te que estic equivocat però he observat que...'
AMENAÇA: Intenta amenaçar-te	PREGUNTA ASSERTIVA: 'Per què et molesta...?.' IGNORAR L'AMENAÇA: Continuar parlant com si no haguéssim sentit res

Altres estratègies

Adaptat de:

Goldstein, A.P., Sprafkin, R.P., Gershaw, N.J., y Klein P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: Un programa de enseñanza. Barcelona: Ed. Martínez-Roca.

Morganett, R.S. (1995). Técnicas de intervención psicológica para adolescentes. Barcelona: De. Martínez-Roca.

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' i utilitzar per expressions del tipus:

‘Ha estat una estupidesa per la meva part...’, ‘Em sap greu haver dit...’, ‘No hauria d'haver fet...’

Altres estratègies

Adaptat de:

Goldstein, A.P., Sprafkin, R.P., Gershaw, N.J., y Klein P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: Un programa de enseñanza. Barcelona: Ed. Martínez-Roca.

Morganett, R.S. (1995). Técnicas de intervención psicológica para adolescentes. Barcelona: De. Martínez-Roca.

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 de rar...', 'Què té d'estúpid...'

DISC RATLLAT:

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

BANC DE BOIRA:

Donar en part la raó a l'altra 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 ser més assertiu(1)

Font: Luengo MA, Gómez-Fraguela JA, Garra A, Romero E, Otero-López JM. Construyendo Salud. Promoción del desarrollo personal y social. Ministerio de Educación y Cultura. Ministerio de Sanidad y Consumo. Ministerio del Interior. Universidad de Santiago.

Què dir

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

Com ser més assertiu(2)

Font: Luengo MA, Gómez-Fraguela JA, Garra A, Romero E, Otero-López JM. Construyendo Salud. Promoción del desarrollo personal y social. Ministerio de Educación y Cultura. Ministerio de Sanidad y Consumo. Ministerio del Interior. Universidad de Santiago.

Com dir-ho

Parla amb veu ferma i confiada, transmetent seguretat en allò que dius.

No utilitzis un to suplicant o de petició.

No tartamudegis ni vacil·lis (exemples: em, ah, mm.)

No cridis ni utilitzis un to hostil o sarcàstic. Si estàs enfadat/da, digues-ho directament.

Has de donar aparença de tranquil·litat utilitzant un to de veu intermedi (ni molt baix ni molt alt) i parla pausadament encara que la persona amb qui estiguis parlant 's'acceleri' i pugi la veu.

Has de mantenir un to constant. Si baixes el to a les frases amb les que estàs demanant alguna cosa o t'estàs negant a fer alguna cosa, semblarà que et sents insegur/a.



COM SER MÉS ASSERTIU(3)

Font: Luengo MA, Gómez-Fraguela JA, Garra A, Romero E, Otero-López JM. Construyendo Salud. Promoción del desarrollo personal y social. Ministerio de Educación y Cultura. Ministerio de Sanidad y Consumo. Ministerio del Interior. Universidad de Santiago.

Conducta no verbal

Contacte visual

Has de mantenir el contacte visual amb l'altra mentre parles amb ella, no desviïs la mirada cap el terra.

Postura corporal

Has de mantenir el cos relaxat evitant mostrar-te rígid o amb tensió..

Moviments

No et moguis excessivament, ni les mans ni els peus.

Si t'enfades expressa-ho verbalment, i no tanquis els punys i donis cops a les coses.

Gestos

Té cura dels teus gestos, que siguin congruents amb la situació. Per exemple, evita somriure quan algú intenta vulnerar els teus drets.

