

Estils de comunicació

Material de suport del programa
pase.bcn

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

 Agència
de Salut Pública

Estils de comunicació

Formes de reaccionar davant diferents situacions.

Formen part d'un 'continuum':



Comunicació agressiva

Exemples

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

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 i rebuig social

Comunicació passiva

Exemples	Avantatges	Inconvenients
• 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	• Rarament es rep un rebuig directe dels altres • S'eviten conflictes	• 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

Comunicació assertiva

Exemples

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

Avantatges

- Es pot obtenir més fàcilment el que es vol sense ocasionar trastorns a les altres persones
- S'actua a favor dels propis interessos sense sentir-se culpable o equivocat
- 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

Estratègies de comunicació assertiva

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...'.

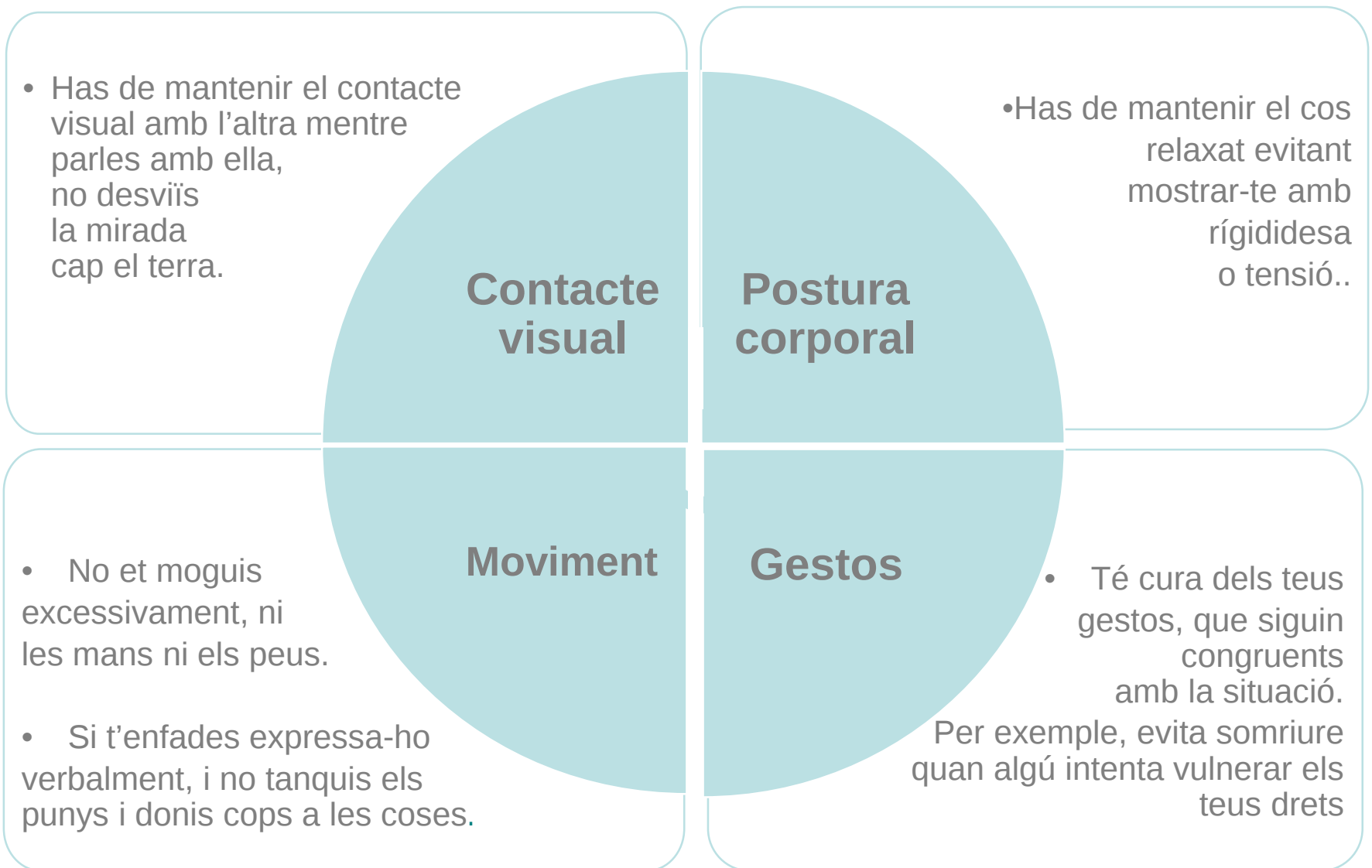
- Digues el que penses o sents de forma clara i directa, no donis voltes.
- Si vols explicar la teva postura, dóna raons, però no busquis excuses.
- Reconèixer la postura de l'altre pot ser molt útil perquè la situació sigui menys tensa

Com 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.



Comunicació assertiva no verbal



Obstacles a la comunicació per part de la persona interlocutora i com superar-los I

OBSTACLES

Riure-se'n

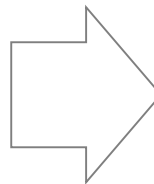
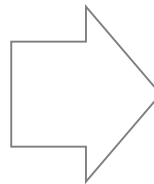
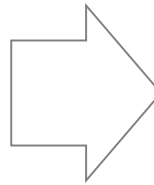
Respon a la teva reivindicació amb un acudit, una broma o rient.

Culpar

Et culpa a tu del problema o de la situació.

Atacar

Respon a la teva afirmació amb un atac personal.



COM SUPERAR-LOS

“Fer-hi broma ens allunya del tema”, “Et pot semblar gracios, però...”

Claudicació simulada: “Tens raó, però...”, “Pot ser que t’ho sembli, però...”

Mostrar-hi desacord: Explicar la teva posició.

Ironia assertiva: “Gràcies...”

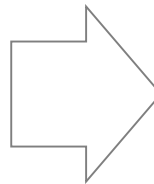
Ignorar l’atac: Continuar parlant com si no haguessis sentit res

Obstacles a la comunicació per part de la persona interlocutora i com superar-los II

OBSTACLES

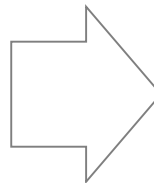
Interrogar

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



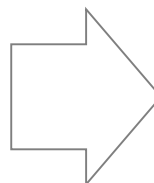
Utilitzar l'autocompassió

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



Buscar subtilesees

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



COM SUPERAR-LOS

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

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

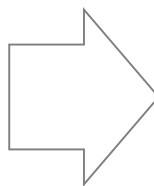
Processar canvi: "Ens estem allunyant del tema; la qüestió és que per a mi és important que..."

Obstacles a la comunicació per part de la persona interlocutora i com superar-los III

OBSTACLES

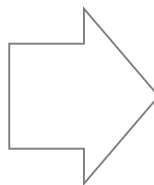
Negar

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



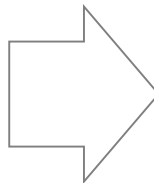
Amençar

Intenta amenaçar-te.



Retardar

Vol retardar parlar del tema.



COM SUPERAR-LOS

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

Pregunta assertiva: "Per què et molesta... ?".

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

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

Altres estratègies de comunicació assertiva I

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 de comunicació assertiva II

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 rallat:

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...'

Referències

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. MartínezRoca.

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.

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

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