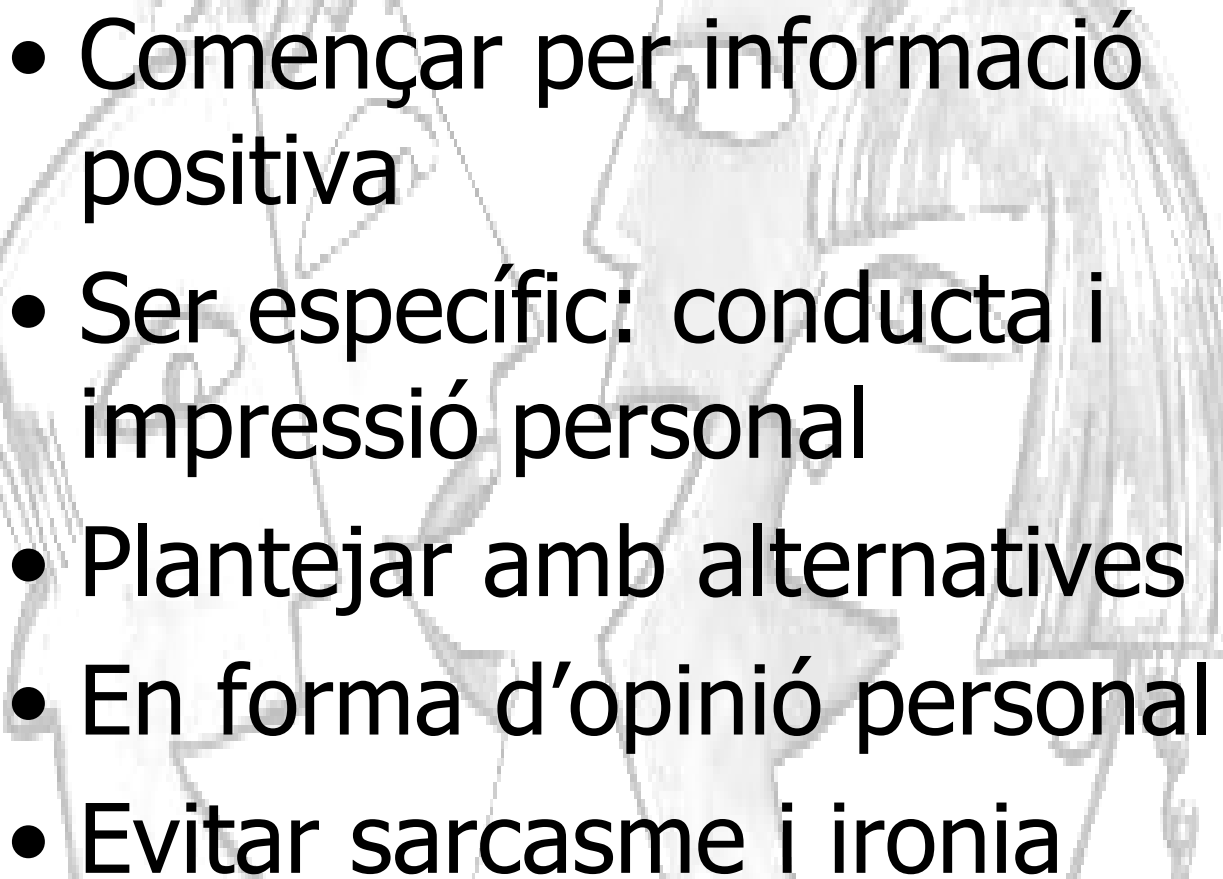




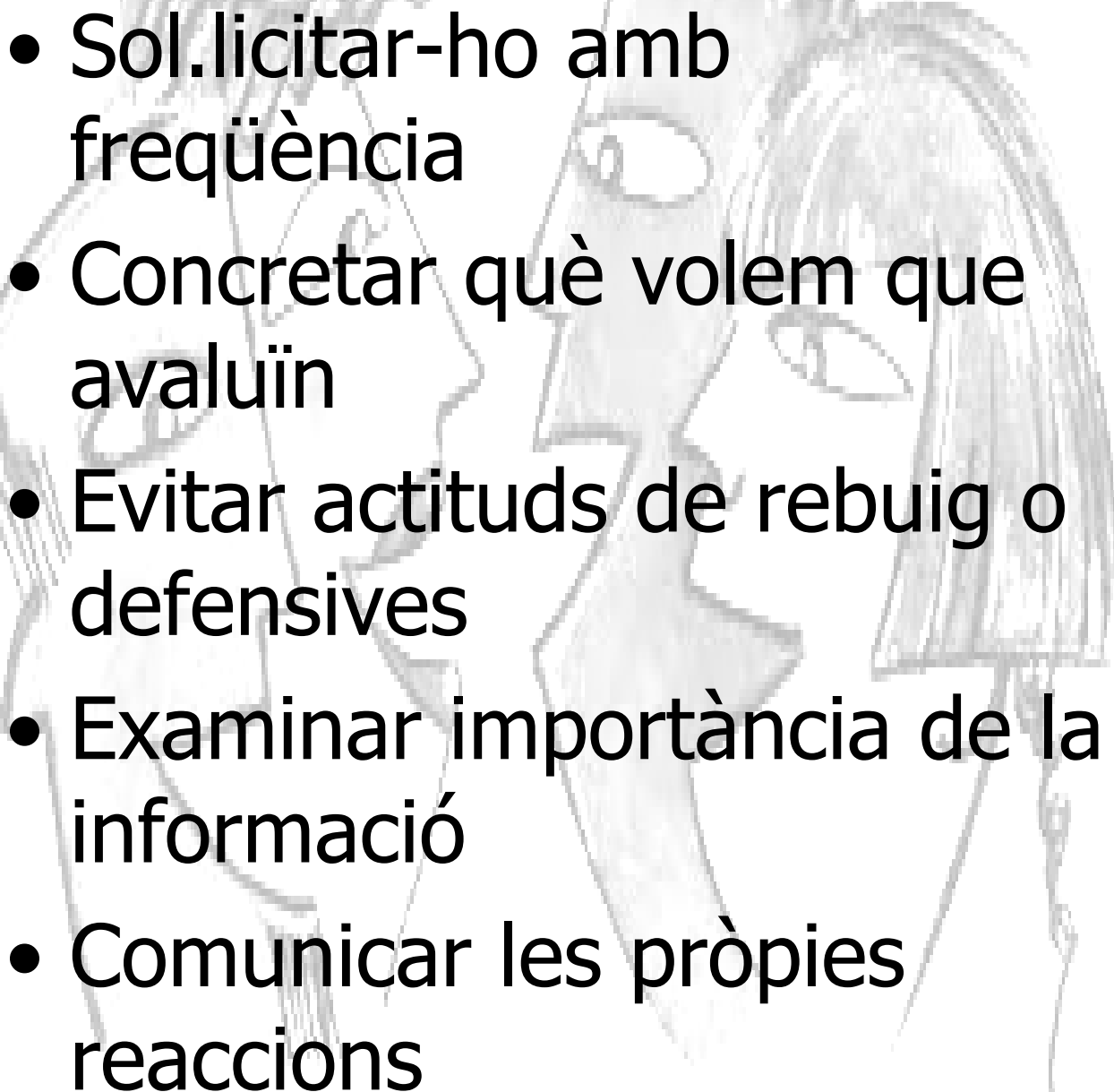
# COMUNICACIÓ



# COM DONAR FEEDBACK

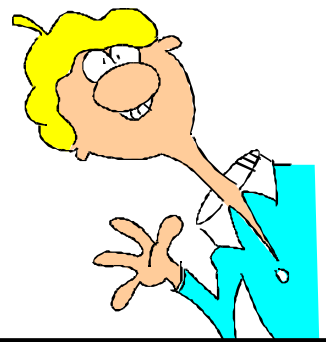
- Començar per informació positiva
  - Ser específic: conducta i impressió personal
  - Plantejar amb alternatives
  - En forma d'opinió personal
  - Evitar sarcasme i ironia
- 
- A faint, sketch-like illustration in the background shows two people from the chest up, facing each other as if in conversation. The drawing is light gray and serves as a subtle backdrop for the text.

# COM REBRE FEEDBACK

- Sol.licitar-ho amb freqüència
  - Concretar què volem que avaluïn
  - Evitar actituds de rebuig o defensives
  - Examinar importància de la informació
  - Comunicar les pròpies reaccions
- 



# ESCOLTA ACTIVA



## SIGNES NO VERBALS

- . Concentrar-se i evitar distraccions
- . Reflexionar sobre el contingut del missatge
- . Reflexionar sobre els sentiments del missatge
- . Mirar
- . Moviments de cap afirmant o negant
- . To de veu amable

## SIGNES VERBALS

- . Actitud positiva
- . Empatitzar
- . No tenir pressa
- . No pretendre canviar l'interlocutor
- . No endevinar i avançar conclusions
- . Resumir sovint
- . Preguntar, prendre notes
- . Expressions com:  
*t'escolto, ja t'entenc, ajà...*

# COMUNICACIÓ VERBAL

Adaptar el llenguatge a la persona a qui ens dirigim

Expresar-se de forma concreta

Repetir el missatge quan la informació és complexa

Utilitzar missatges positius

Evitar les expressions amb càrrega afectiva negativa

Utilitzar arguments coherents i aportar dades objectives

Oferir alternatives

Valorar explícitament els aspectes positius de l'altre

Posar-nos en el seu lloc i demanar-li que es posi en el nostre

# COMUNICACIÓ NO VERBAL

## Volum

Elevar el volum per enfatitzar una informació

Baixar el volum davant una persona que ens crida excessivament

## Fluidesa

## Velocitat

## To o entonació

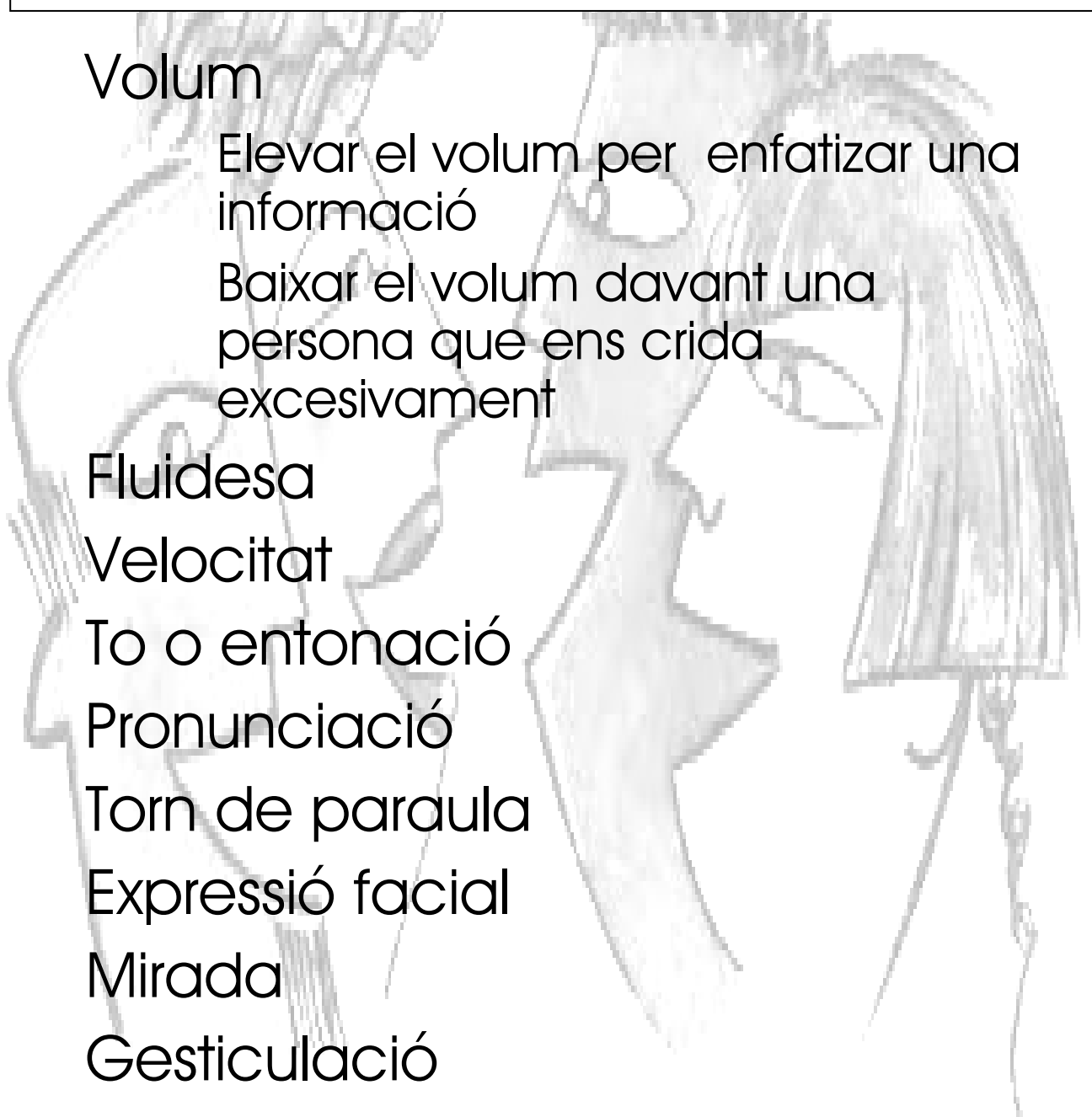
## Pronunciació

## Torn de paraula

## Expressió facial

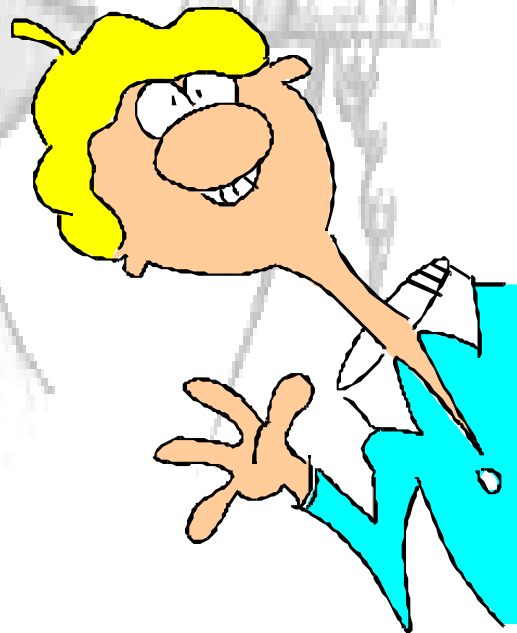
## Mirada

## Gesticulació

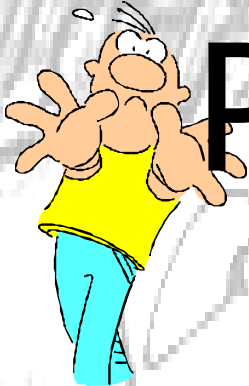




# L'ASSERTIVITAT



# ESTILS DE COMPORTAMENT



**PASSIU**

**AGRESSIU**



**ASSERTIU**







# **ESTIL DE COMPORTAMENT PASSIU**

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>	<b>Dificultat per expressar emocions i creences No aconsegueix defensar els seus drets No sap dir que no</b>
<b>COMPORTAMENT EXTERN</b>	<b>Volum baix, to dubitatiu, poca fluidesa, silencis, fugida del contacte ocular, postura tensa i incòmoda, inseguretat...</b>
<b>PENSAMENTS I CREENCES</b>	<b>Els drets dels altres són més importants que els propis Els altres valen més Cal evitar conflictes i agradar els altres</b>
<b>EMOCIONS I SENTIMENTS</b>	<b>Impotència Sentiments de culpabilitat Frustració i ansietat Pèrdua de l'autoestima</b>



# **ESTIL DE COMPORTAMENT AGRESSIU**

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>	<b>Defensar els propis drets violant els dels altres</b> <b>Ignorar les necessitats dels altres</b> <b>Expressió inapropiada dels propis desigs</b>
<b>COMPORTAMENT EXTERN</b>	<b>Volum alt, to amenaçador, parla ràpida, mirada reptadora, portura invasora, interrupcions, insults i amenaces, tendència al contraatac</b>
<b>PENSAMENTS I CREENCES</b>	<b>Les pròpies necessitats són més importants que les dels altres</b> <b>Jo tinc moltes coses a dir, els altres, no</b>
<b>EMOCIONS I SENTIMENTS</b>	<b>Baixa autoestima</b> <b>Sensació de falta de control</b> <b>Ennuig</b> <b>Soledat</b>



# **ESTIL DE COMPORTAMENT ASSERTIU**

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>	<b>Defensar els propis drets respectant els dels altres</b> <b>Expressió educada de les pròpies necessitats</b> <b>Expressió de sentiments positius i negatius</b> <b>Defensa sense agressió</b> <b>Capacitat de discrepar obertament, demanar aclariments, dir que no, acceptar errors.</b>
<b>COMPORTAMENT EXTERN</b>	<b>Volum adequat, to educat però decidit, seguretat, postura propera, mirant l'altre, expressió d'acord amb el missatge</b>
<b>PENSAMENTS I CREENCES</b>	<b>Tots tenim drets que cal respectar</b>
<b>EMOCIONS I SENTIMENTS</b>	<b>Bona autoestima</b> <b>Sensació de control emocional</b>



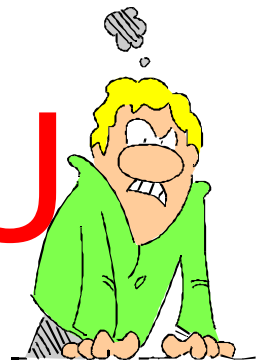
# PASSIU

*Pensi el que pensi...  
no compta*

*El que sento...  
no importa*

*Allò que jo vull...  
és irrellevant*

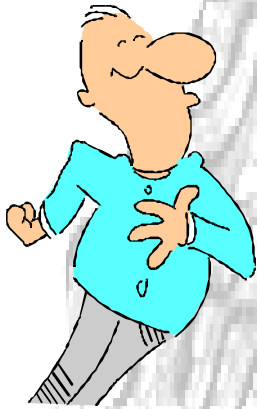
# AGRESSIU



*Això és el que penso,  
-és absurd que pensis  
d'una altra manera-*

*...el que sento  
-els teus sentiments no  
compten-*

*...el que vull  
-allò que tu vols no té  
importància-*



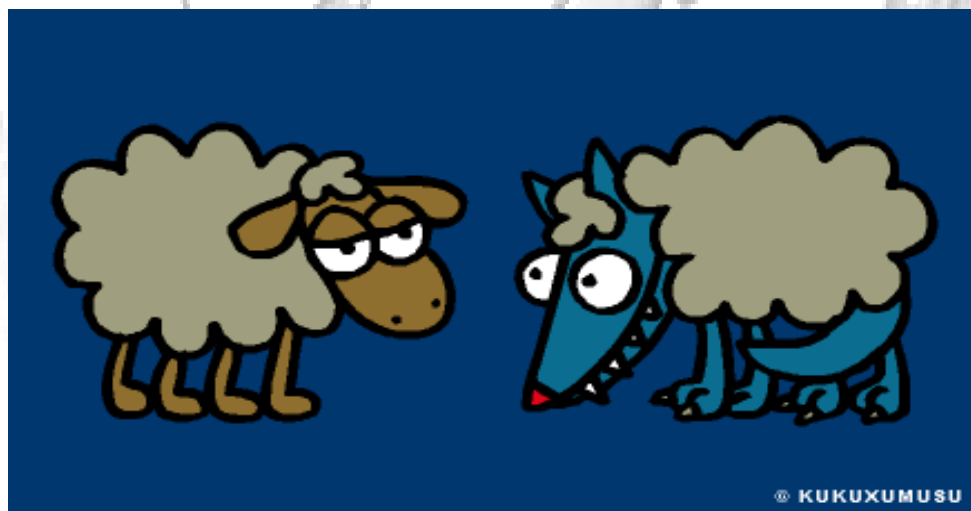
# ASSERTIU

*Això és el que penso,  
el que sento  
i el que vull*



# ESTILS DE COMPORTAMENT

PASSIU - AGRESSIU

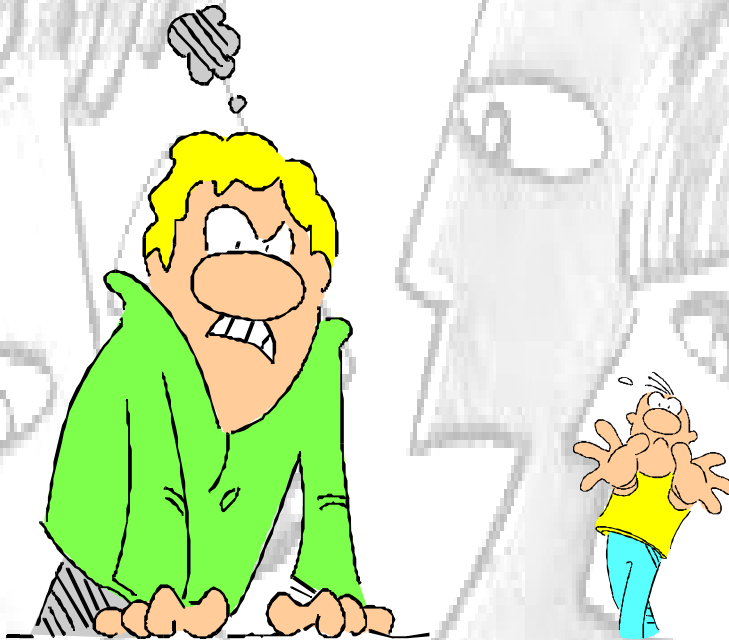


# TENIM DRET...

- a ser tractat amb respecte i dignitat.
- a dir que no sense haver de sentir-se culpable o egoista.
- a experimentar i expressar els propis sentiments.
- a canviar d'opinió.
- a fer menys del que humanament s'és capaç de fer.
- a demanar el que es vulgui ( i adonar-se que l'altre té el dret a dir que no).
- a cometre errors (i ser responsable d'això).
- a tenir les pròpies necessitats i que aquestes siguin tant importants com les dels altres.
- a tenir opinions i expressar-les.
- a fer qualsevol cosa mentre no es violin els drets dels altres.

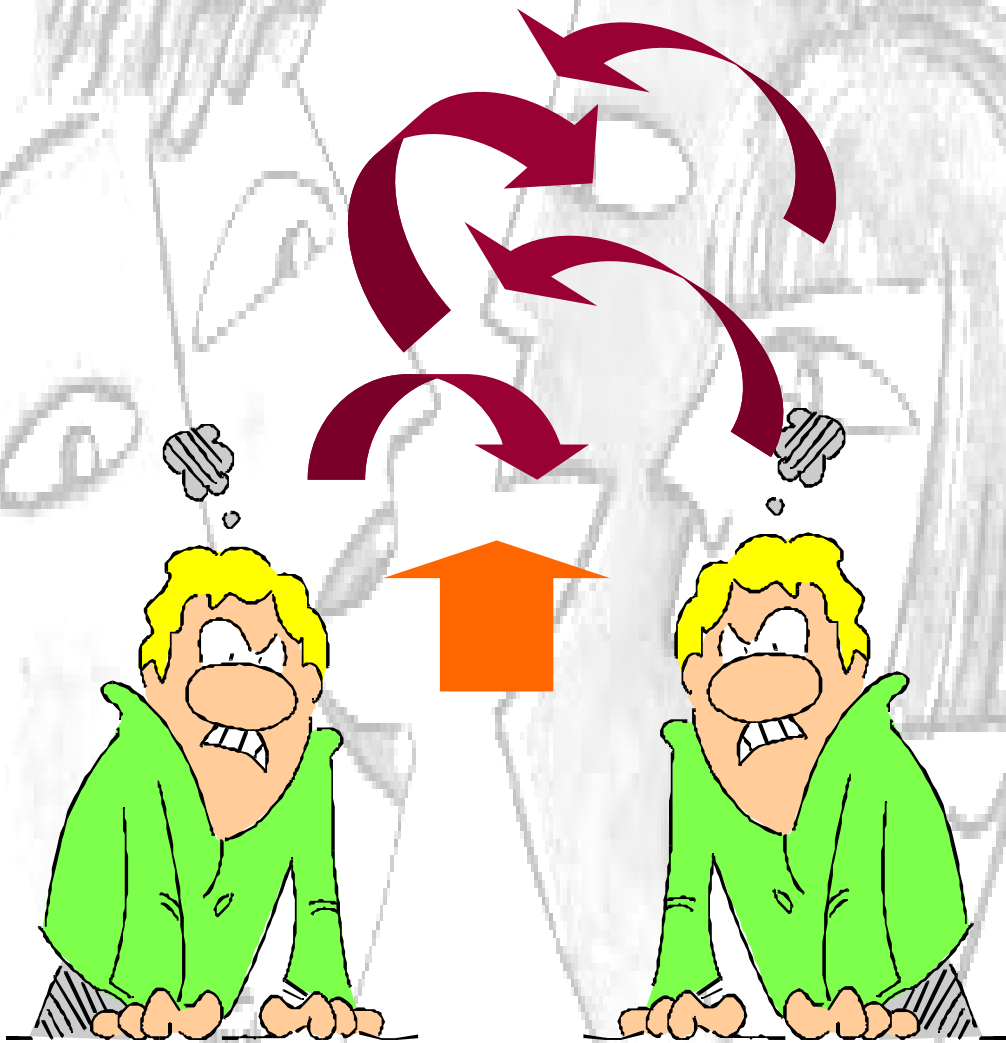


# PARELLES DE COMPORTAMENTS



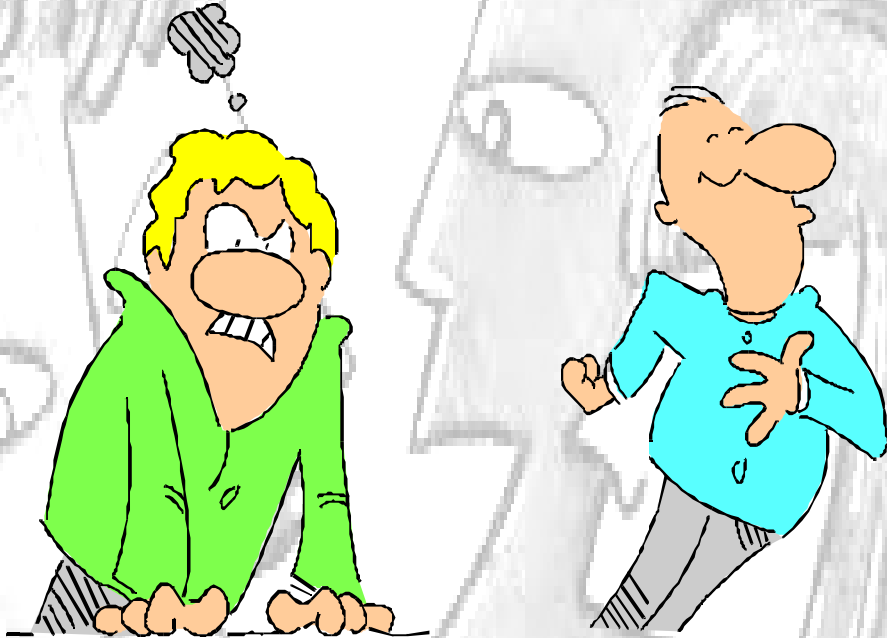
Amb una persona  
agressiva i una passiva,  
l'assertivitat d'aquesta  
darrera, disminueix

# PARELLES DE COMPORTAMENTS



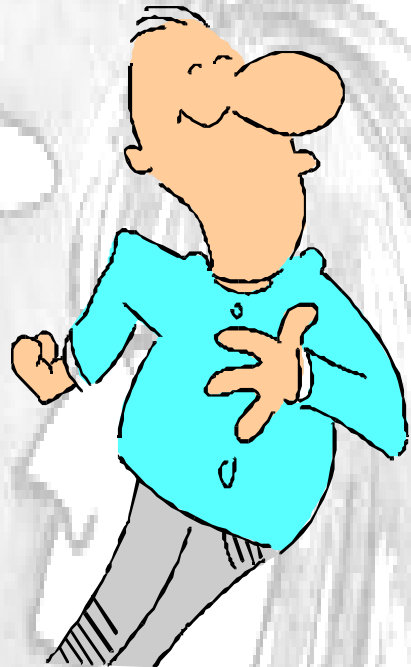
Amb dues persones agressives, hi ha una escalada d'agressivitat

# PARELLES DE COMPORTAMENTS



Amb una persona  
assertiva, l'agressivitat,  
disminueix

# PARELLES DE COMPORTAMENTS



Amb una persona  
assertiva, l'assertivitat de  
la persona passiva,  
augmenta

# CONSELLS PER A TENIR UN COMPORTAMENT ASSERTIU

Escoltar activament

Empatitzar

Resumir

Reforçar

Expressar sentiments en  
primera persona

Parlar de forma clara

Fer crítiques constructives

# CONSELLS PER A TENIR UN COMPORTAMENT ASSERTIU

Utilitzar un llenguatge adequat

Solucionar problemes aviat

Vigilar aspectes no verbals

Demandar ajuda

Aprendre a dir que NO

Tenir una bona autoestima

Conèixer els drets assertius i defensar-los

# TÈCNIQUES PER EVITAR MANIPULACIONS

- DISC RATLLAT
- BANC DE BOIRA
- INTERROGACIÓ NEGATIVA
- ASSERCIÓ NEGATIVA
- AUTORREVELACIÓ
- IGNORAR
- AJORNAMENT ASSERTIU

# HABILITATS SOCIALS ESPECÍFIQUES

## EXPRESSIÓ D' ELOGIS

- Que sigui real
- Que sigui sincer
- Que expressi allò que pensem

## DEMANDA DE FAVORS

- Tenir en compte la situació de l'altre
- Expressar la pròpia situació
- Expressar clarament què es vol
- Expressar-se de forma educada
- Amb una negativa es pot insistir
- Davant una segona negativa no insistir més



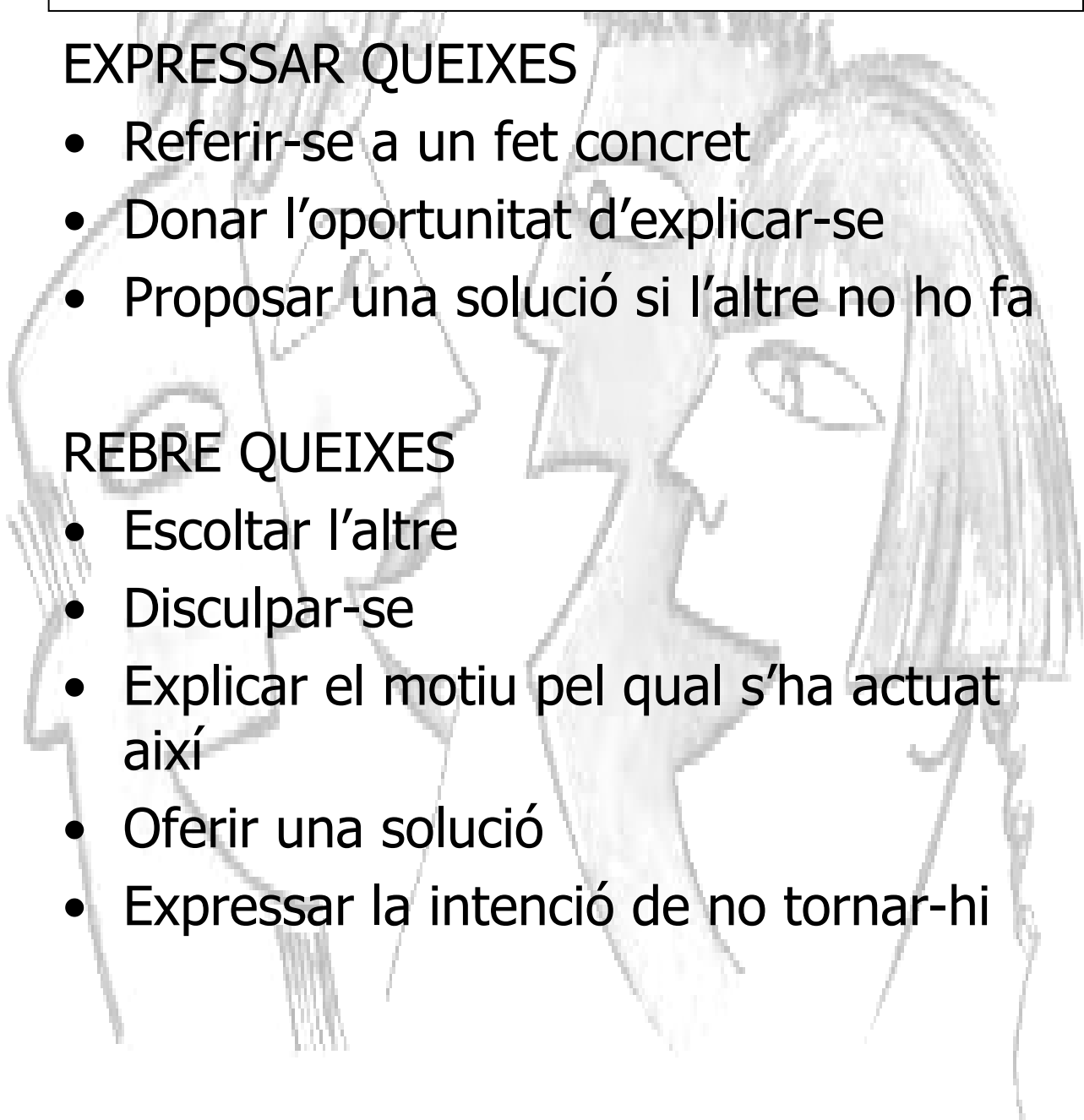
# HABILITATS SOCIALS ESPECÍFIQUES

## EXPRESSAR QUEIXES

- Referir-se a un fet concret
- Donar l'oportunitat d'explicar-se
- Proposar una solució si l'altre no ho fa

## REBRE QUEIXES

- Escoltar l'altre
- Disculpar-se
- Explicar el motiu pel qual s'ha actuat així
- Oferir una solució
- Expressar la intenció de no tornar-hi



# HABILITATS SOCIALS ESPECÍFIQUES

## EXPRESSAR SENTIMENTS NEGATIUS

- Descriure sense jutjar el comportament de l'altre
- Descriure l'efecte del seu comportament
- Descriure els propis sentiments
- Expressar clarament què volem de l'altre

## DIR QUE NO

- Empatitzar amb l'altre
- Reconèixer que la proposta pot ser bona
- Dir NO de forma breu, clara i sincera

# OBSTACLES A L'ASSERTIVITAT

<b>RIURE</b>	<b>Disc ratllat</b>  - Pot semblar graciós però...
<b>CULPAR</b>  - Fas el sopar tan tard que després estic massa cansat per rentar plats.	<b>Banc de boira</b>  - Segurament tens raó, però els pots rentar demà.
<b>ATACAR</b>  - Ohhh, pobreta, ara resulta que s'ha molestat !	<b>Ironia assertiva, disc ratllat o ignorar</b>  - Dons aquesta "pobreta" et torna a dir què...
<b>POSPOSAR EL TEMA</b>  - Ara no, estic massa cansat.	<b>Disc ratllat o compromís viable</b>  - Molt be, dons quan vols que en parlem?

# OBSTACLES A L'ASSERTIVITAT

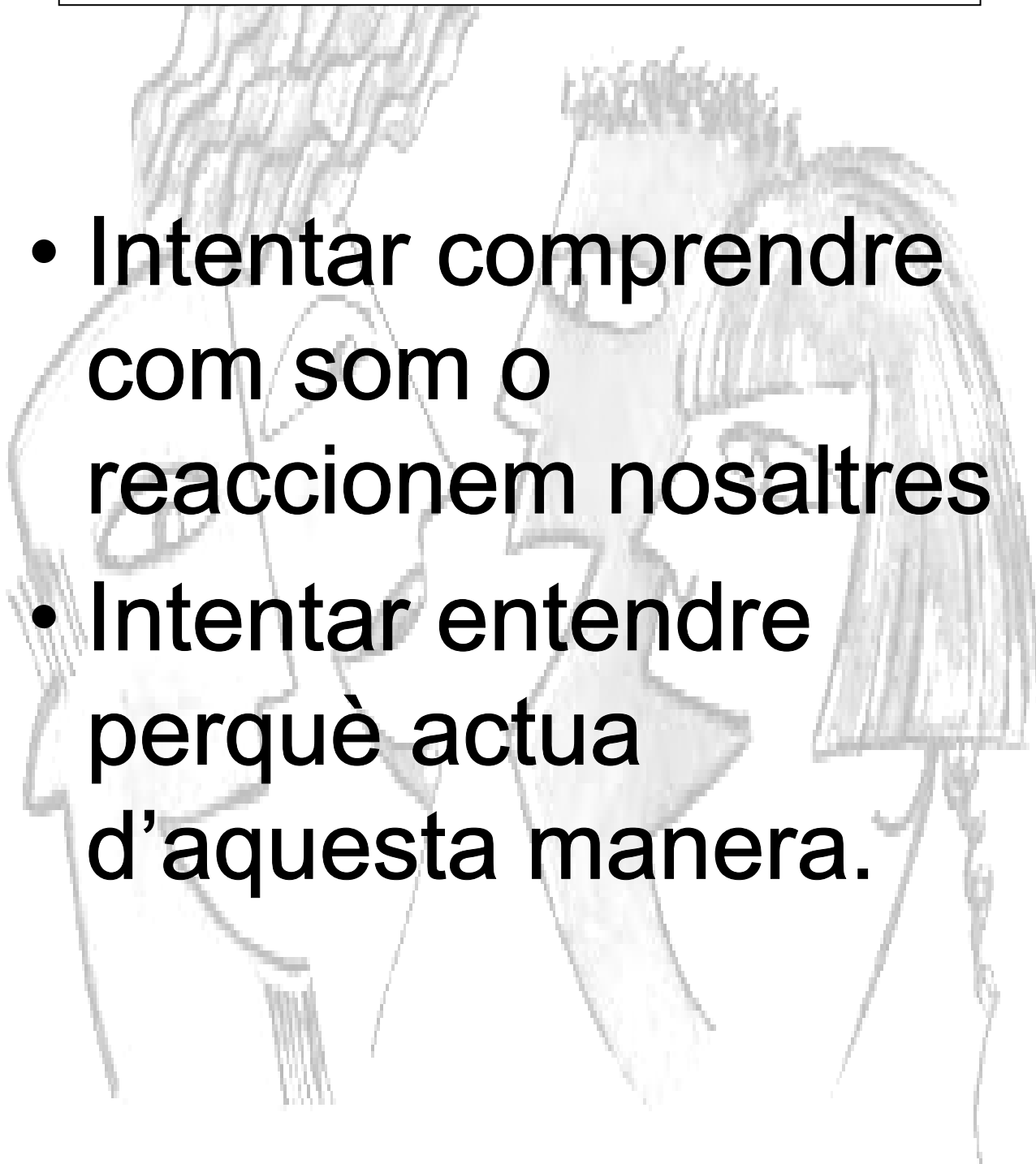
<b>INTERROGAR</b> - Com és que has canviat d'opinió?	Centrar la conversa o discratllat - Aquesta, ara, no és la qüestió.
<b>FER-NOS SENTIR CULPABLES</b> - No m'esperava això de tu.	Empatia i acord assertiu - Entenc que ha de ser dur per tu, però...
<b>QUEDAR-SE AMB PETITS DETALLS</b>	Centrar la conversa o ajornament assertiu - La qüestió no és aquesta, si vols en parlem després.
<b>AMENAÇAR</b> - Si segueixes així, t'hauràs de buscar una altre parella.	Banc de boira, ignorar - Potser sí, però...
<b>NEGAR</b> - Jo això no ho he dit, fet...	Banc de boira - Pot semblar que no, però jo he vist que...

**EL COMPORTAMENT  
AGRESSIU DELS  
USUARIS, COMPANYS,  
CAPS...**



# Què podem fer?

- Intentar comprendre com som o reaccionem nosaltres
- Intentar entendre perquè actua d'aquesta manera.



# Intentar comprendre com reaccionem nosaltres

Sovint reaccionem de forma defensiva, vivint la crítica com un atac a la nostra persona.

Podem canviar el nostre concepte de la crítica i transformar-la en crítica constructiva. Cal aprendre a demanar feedback.

Aprenquem a comunicar-nos de forma clara, evitant males interpretacions.

**Allò que sentim  
ve determinat  
pel que  
pensem**





# Canvi cognitiu

El vostre cap diu:  
*"Últimament has estat treballant malament i has comès alguns errors"*

**PENSAMENT**  
*"Sempre fracasso, sóc un inútil"*

**SENTIMENT**  
Trist i ansiós

**COMPORTAMENT**  
Aïllament, abandonament, abatiment

**CONSEQÜÈNCIES**  
Us cremeu per la feina, us quedeu a casa, us deprimiu

**PENSAMENT**  
*"Aquest imbècil què sap! Em té mania!"*

**SENTIMENT**  
Enfadat, frustrat

**COMPORTAMENT**  
Intercanvi d'acusacions i escalada d'ira

**CONSEQÜÈNCIES**  
Us acomiaden i penseu que la vida és injusta

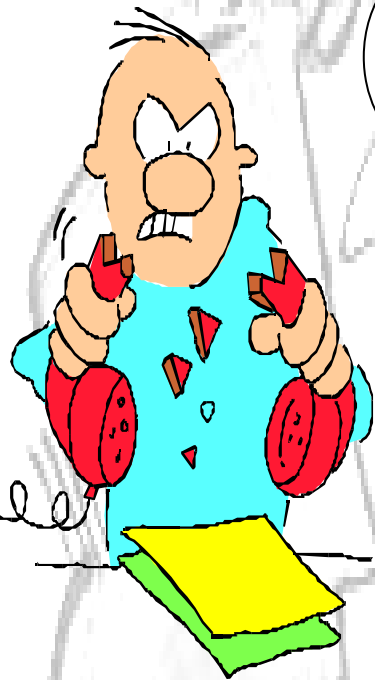
**PENSAMENT**  
*"Això és una oportunitat per aprendre"*

**SENTIMENT**  
Seguretat

**COMPORTAMENT**  
*"En quines coses he comès errors?"*

**CONSEQÜÈNCIES**  
Concreteu un problema i busqueu la solució. Us sentiu bé i el vostre cap no segueix amb la crítica negativa.

**Sembla estrany  
com algunes  
persones  
s'assemblen tant  
als nostres  
avantpassats  
primats**



# Per què es comporten així?

Una història d'aprenentatge deficitària : ningú els ha ensenyat a ser tolerants, respectuosos o afectuosos

Molta inseguretat i baixa autoestima, encara que ho amaguin

Tenen molta por a perdre el control

No han après habilitats per comunicar-se

Por a l'avaluació social

# COM PODEM ACTUAR?

Que no ens afecti...

Deixar el lloc on estem. Respirem fondo i descansem.

Intentem no donar-hi més voltes.

La millor de les venjances és gaudir de la vida.

Parlar clar:

Podem descriure la situació

Demanem que concreti

Fem demandes clares

Aclarir conflictes: L'objectiu és posar sobre la taula els conflictes i el malestar que hi ha.

# COM PODEM ACTUAR?

Cal plantejar-nos si volem que el nostre estat d'ànim depengui dels altres

Escut protector

Cal mostrar seguretat

Plantejar-se els missatges que ens estem enviant

# COM PODEM ACTUAR?

No ens encongim: esquena recta i estirada, espatlles baixes i amples.

Contacte visual en situacions incòmodes. Amables sense ser submisos.

Si els altres ens posen en ridícul, no ens enriem.

No ens insultem: *Que idiota que sóc...*

Diguem clarament què volem i el que no volem. Parlem amb frases curtes i senzilles. No esperem que ens entenguin.

Tractem els altres com ens agradaria que ens tractessin.

Tot i així, la gent se'n pot riure, però l'errada l'han comès ells.

# COM PODEM ACTUAR?

## **Després de l'atac**

Cal recuperar-se de seguida, cal desviar l'atenció:

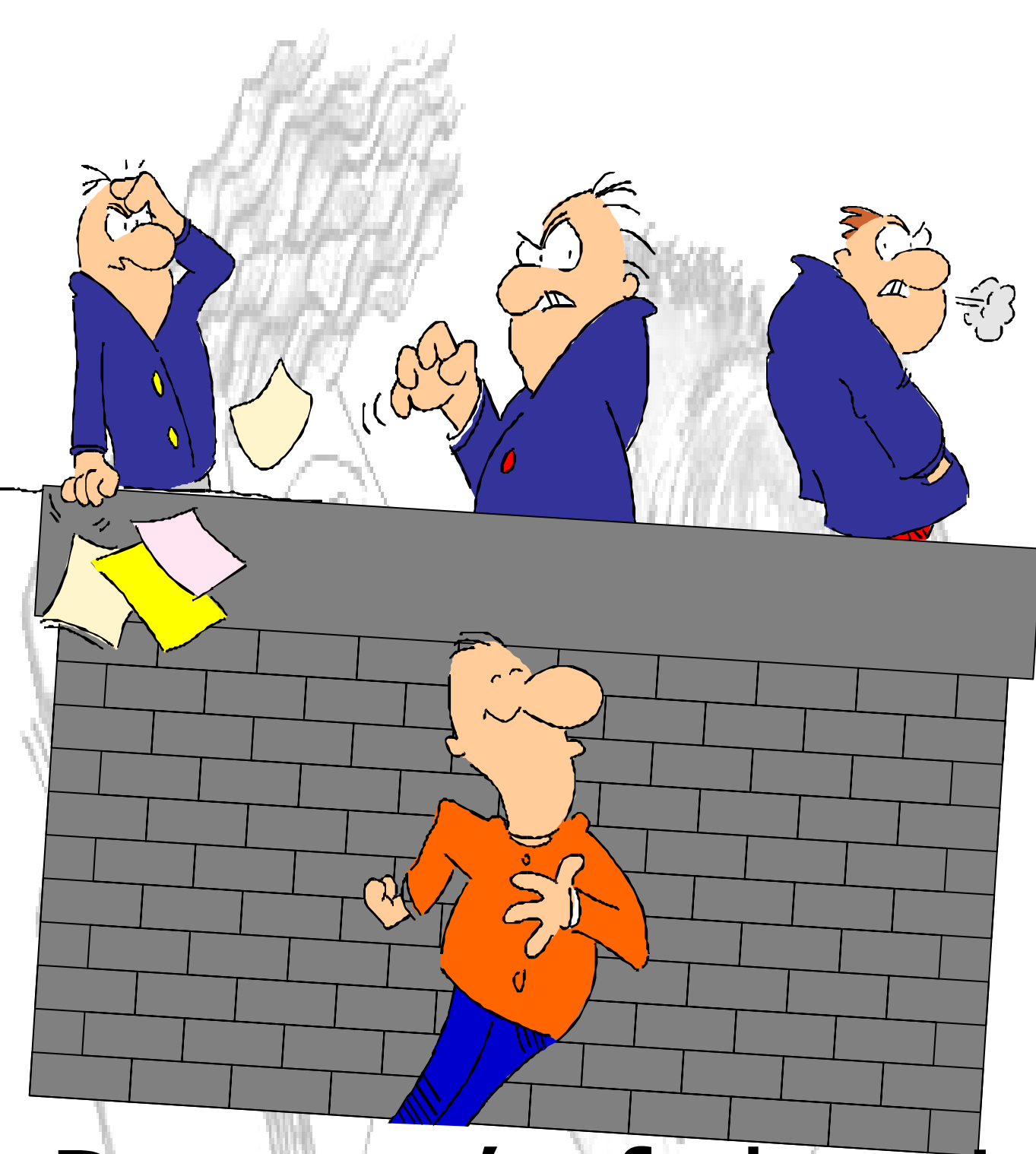
Respirem fondo. Inspirem i expirem lentament.

Mantinguem la distància física.

No vulguem respondre ràpid a l'agressor.

Prenguem-nos el temps necessari.

Escollim l'opció més senzilla.



**Dos no s'enfaden si  
un no vol...**