

1A JORNADA DE VALIDACIÓ SANITÀRIA

28 DE NOVEMBRE
Auditori Josep Irla



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



CatSalut

Servei Català
de la Salut

Regió Sanitària Girona



Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Girona

COMUNICACIÓ, ASSERTIVITAT I CONFIANÇA PERSONAL



Autor Norma Camarillas



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



CatSalut

Servei Català
de la Salut

Regió Sanitària Girona



Institut Català de la Salut
**Direcció d'Atenció Primària
Girona**

LA COMUNICACIÓ

COMUNICACIÓ VERBAL



QUATRE ESTILS DE REACCIÓ

- **Agressiu :** Cridant, directa i no respectuós
- **Passiu :** Indirecta respectuós
- **Passiu - agressiu :** Combinació dels dos anteriors, indirecte i no respectuós
- **Els tres estils tenen una cosa en comú: falta de respecte.**



Assertiu: Defensant els drets de tots i orientant el problema cap a la solució, respectuós amb els altres.

- ***COMUNICACIÓ ASSERTIVA:***

Estil que **no va a guanyar ni a perdre**, sinó a arribar a un acord. Parla **fluida**, sense bloquejos. Expressa **sentiments**, discrepa obertament (però sense atacar), demana **aclariments**, accepta **capacitats i limitacions d'un mateix i dels altres**.

- ***COMUNICACIÓ PASSIVA:***

Persona **callada i submisa**, però pot presentar ressentiment en els seus pensaments i creences.

La variant PASSIVO-AGRESSIVA usa amb freqüència la manipulació de **no dir les coses directament als afectats/des**. Es llancen “frases a l’aire” o “cap a altres persones que no tenen a veure amb el problema” per aconseguir que se’ls tingui en compte.

PRESENTEN FALTA D’HABILITAT PER AFRONTAR LES SITUACIONS D’UNA ALTRA MANERA

- ***COMUNICACIÓ AGRESSIVA:***

Defensa en excés els seus **drets i interessos personals** sense tenir en compte els altres. **Volum de veu elevat**, parla poc fluïda, interromp als altres, **postura tensa** i fins i tot envaint l'espai de l'altre i amb tendència a contratarcar.

Sol tenir un patró de pensament **egocèntric** i costum de creure que si no són així es tornen vulnerables. **Ho situen tot en termes de guanyar o perdre.**

- L'estil comunicatiu comporta **no només una manera de parlar, sinó una manera de pensar i de veure la vida. La manera com percebem el món, també suposa la manera de comunicar-nos cap als altres.**

ESTILS DE COMUNICACIÓ

<https://www.youtube.com/watch?v=cUmFGQvtPe0>

COMUNICACIÓ “NO” VERBAL

COMUNICACIÓ NO VERBAL

- **L'expressió corporal**, que es dóna a través de gestos corporals.
- **L'expressió paraverbal** o paralingüística, més lligada a la dicció, l'accentuació, el ritme i el to de veu que s'utilitza.
- **La proxèmica**, la manera de posicionar-se i l'espai personal.

COMUNICACIÓ NO VERBAL

És un tipus d'expressió més **lligada** amb el **subconscient** que amb la voluntat, i que conseqüentment esdevé una representació **més fidedigna** dels **pensaments i sentiments** de la **persona**.

Amb quina cara em mires?

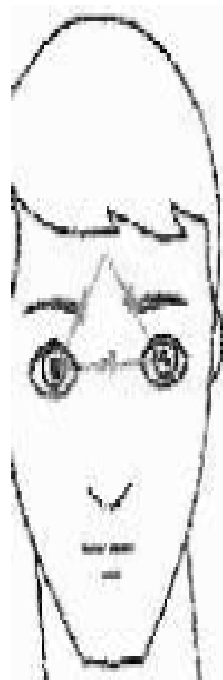
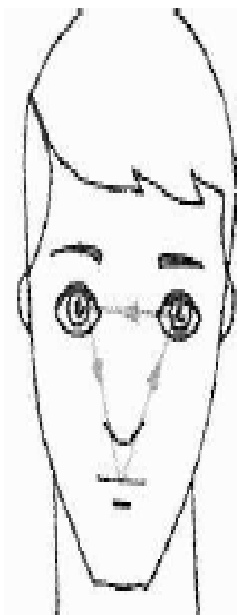
- **Inclinació del cap a un costat:** Interès pel discurs.
- **Moviments subtils afirmatius:** Qui parla ha estat ben acceptat i el que es parla és d'interès i a la vegada incita a l'interès de l'altre.
- **Moviments subtils negatius:** No s'està d'acord o es desaprova el que es diu.
- **Abaixar el cap:** Senyals negatives respecte el que es diu.
- **Acaronar-se la barbeta:** Procés de presa de decisions.
- **Aguantar-se la cara:** avorriment

Què s'amaga darrera una mirada

- Són les finestres de la nostra ànima.
- El contacte és vital perquè es creï una bona comunicació.
- **Desviacions del contacte visual:** busca quelcom més interessant.
- **Pestanyeig anormal:** neguit
- **Variacions del contacte ocular:** evita la mirada, persones tímides o que se senten inquietes.
- **Dilatació de les pupil·les:** indicador d'interès i atractiu.

On mirar?

- **Mirada social.** Fixar-se amb el triangle que formen els ulls amb la boca. Acostuma a despertar sensació agradable i d'acceptació.
- **Mirada de poder.** Et fixes en el triangle que formen els ulls amb un tercer ull imaginari situat al mig del front. Mirada autoritària, capaç d'intimidat al que no calla o fer-se sentir amb contundència. Denota serietat i acompanyada d'altres gestos més agressius podria significar intenció “d'atac”.
- **Mirada de contacte:** Mirada genèrica i avaluativa.



La primera és la mirada social i la
segona la de poder.

L'encaixada de mans

- **Mà amb el palmell avall:** Es vol prendre el control sobre l'encontre o mostrar domini sobre l'altre persona.
- **Mà amb el palmell amunt:** Comunica una actitud submisa.
- **Mà vertical com l'altre:** Sentiment d'igualtat i respecte mutu.
- **Encaixada doble, amb l'altra mà reforçant,** És una salutació que es pot considerar com una abraçada en petit i restringeix la possibilitat de defensa de l'altre, així que cal tenir suficient confiança real per tenir bona acceptació.

EM MENTEIXEN??

- **Tapar-se la boca:** Subconscientment el cervell ordena que s'intentin eliminar les paraules d'engany que es diuen. El dit sobre la boca també pot significar necessitat de confiança. (Fig.A)
- **Tocar-se el nas:** Pot ser una fricció o una simple carícia.(Fig.B)
- **Fregar-se l'ull:** Mostra un intent per part del cervell per bloquejar la visió de quelcom que no es vol veure, un dubte, una mentida, o per evitar tenir de front a la persona a la que es menteix. (Fig.C)
- **Tocar-se l'orella:** Intent de bloquejar les paraules que s'escolten, no es vol acceptar la realitat que se li està mostrant.(Fig.D)

EM MENTEIXEN??



L'ASSERTIVITAT

1a JORNADA DE VALIDACIÓ SANITÀRIA



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



CatSalut

Servei Català
de la Salut

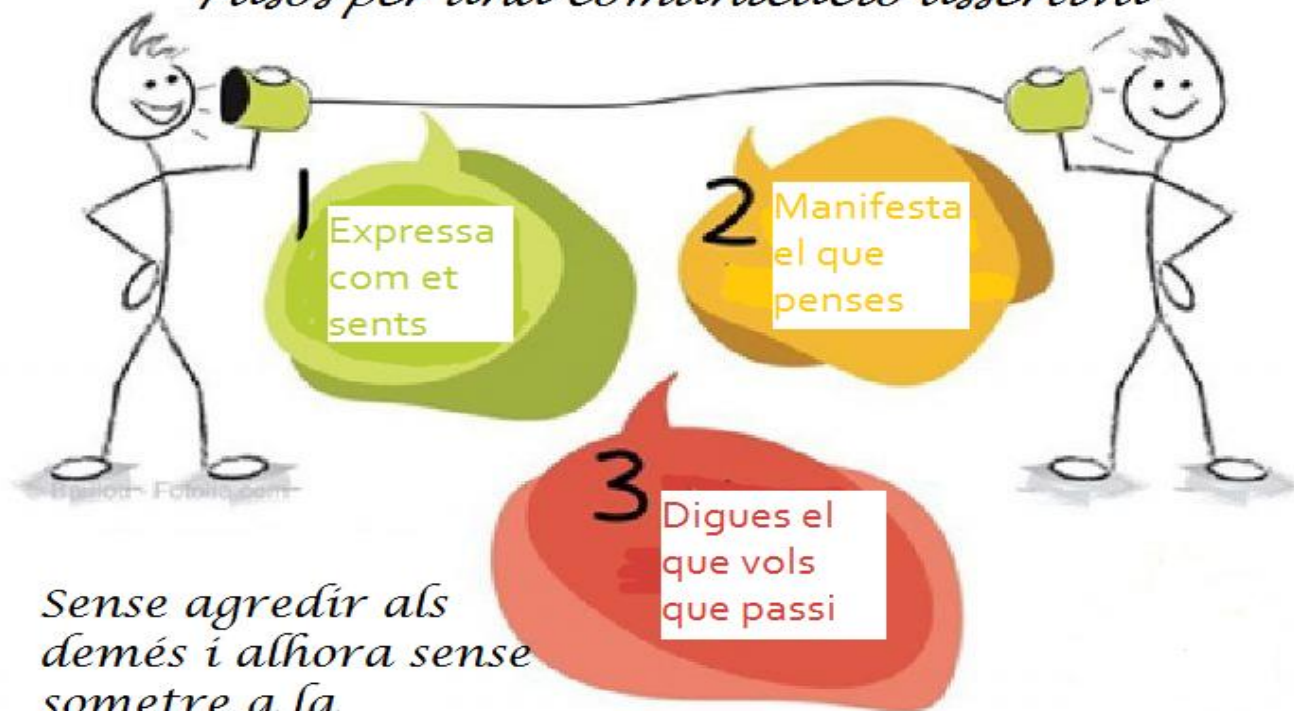


Institut Català de la Salut
Direcció d'Atenció Primària
Girona

ASSERTIVITAT

- *L'assertivitat és la fermesa, la seguretat personal i la confiança en un mateix.*
- *És una habilitat social bàsica i comunicativa que sosté l'equilibri entre la passivitat i l'agressivitat, mitjançant la qual ens fem respectar en situacions de conflicte, sense faltar al respecte als altres.*
- *Ser capaç de dir “sí” quan decidim dir sí, i dir “no” quan volem dir no.*
- *Es la capacitat de decidir per un mateix.*

Pasos per una comunicació assertiva



*Sense agredir als
demés i alhora sense
sometre a la
voluntat aliena*

QUÈ ÉS L'ASSERTIVITAT?	QUÈ NO ÉS L'ASSERTIVITAT?
És una conducta	No és un tret de personalitat
Se sol aprendre	No és hereditària ni genètica
És respectuosa amb un mateix i amb els altres	No és una conducta manipulativa
Permet resoldre millor els conflictes	No és una solució màgica per als conflictes.
Té com a objectiu aconseguir el que la persona consideri millor per a ella i més just per als altres.	No és una conducta que serveixi per aconseguir el que un vol.
Facilita la comunicació i té com a objectiu una relació eficaç amb els altres.	No és un mètode per convèncer es altres del que un pensa.
Obliga a la persona a ser responsable de la seva conducta	No és una conducta que permeti ser cinic o irresponsable.
Té conseqüències favorables per a les dues parts d'un conflicte	No és una conducta que afavoreixi únicament la persona que és assertiva.

TRUCS PER SER MÉS ASSERTIU

- Canvia el teu punt de vista :
 - Deixar d'associar la negativa el greuge de l'altre.
- Escolta les teves necessitats .
- Cuida el llenguatge.
- Ets responsable de tu mateix.

Punts que ens ajudaran a millorar la nostra assertivitat

- Fomentar la seguretat personal: expressar el que un sent des del “jo”.
- Practicar l'escolta activa: escoltar de veritat implica una atenció sincera.
- Empatitzar amb les emocions dels altres: la comprensió.
- Eliminar relacions tòxiques: treballar la [Intel·ligència Emocional](#).

Punts que ens ajudaran a millorar la nostra assertivitat

- Identificar les pròpies mancances: mantenir-se en constant superació.
- Gestionar el llenguatge no verbal: coherència amb el que dic, penso i expresso.
- Adquirir una bona gestió de les emocions:
 - Comuniques de forma positiva?
 - Davant situacions conflictives, aportes un missatge constructiu?

Per què, en determinades ocasions veiem el negar-nos com una tasca tan complicada?



- » Volem ajudar
- » Por a ser grossers o desconsiderats
- » Sentim la necessitat de ser sempre agradables
- » Por als conflictes
- » Por a perdre oportunitats
- » Por a cremar relacions

- “Aquestes pors tenen en comú el fet de posar les necessitats dels altres per davant de les pròpies, amb la sensació, també errònia, que atendre en primer lloc les pròpies seria un signe clar d’egoisme.”



“No saber
negar-se a fer
una cosa dona
lloc a una
escalada de
problemes”.

- L'assertivitat es pot aprendre, per tant es pot ensenyar.



Com pot canviar el què diem, a la nostra percepció i la dels altres.

<https://www.youtube.com/watch?v=m24RFkNh4e8>



APRENDRE A DIR “no”

- Feu servir l’empatia
 - Poseu-vos al lloc dels altres, prepareu-vos per a la insistència que rebreu i manteniu-vos fermes.
- Entreneu el “no”
 - Comenceu a dir que no amb coses que no us costin gaire, amb frases com “em sap greu, però no ho faré”.



- Aparqueu l' "és que" abans de dir que no
 - No dubteu en les negacions i no doneu més explicacions del compte, ja que us les intentaran justificar.
- Intenteu mantenir un llenguatge corporal ferm.
- No plegueu els braços davant el pit en posició de defensa.
- Demaneu les disculpes justes



COM DIR QUE NO?

- El primer pas i més important és negar-se: **“No, ho sento”**.



- El segon pas és comprendre les raons per les quals l'altra persona ens està demanat alguna cosa.
- El tercer pas és explicar a l'altra persona els nostres motius.

FÓRMULES QUE ENS PERMETIN DIR “no”

- Ara no em puc comprometre a fer això perquè no.....
- Em sap greu,
- M'agradaria molt, però no puc perquè.....
- Jo no soc la millor persona per ajudar-te en això
- No, no puc.

COM DIR QUE “no”

- *Primer* : negar-se “no, ho sento”
- *Segon*: Comprendre les raons per les quals l’altre ens demana alguna cosa.
- *Tercer*: Explicar el motiu del nostre “no”.

SABER DEMANAR AJUDA



- Demanar ajuda sembla difícil de portar a la pràctica, de vegades **tenim por d'aparentar debilitat o dependència.**
- Demanar ajuda **és una demostració de confiança**, i també farà que l'altra persona se senti bé per haver-te ajudat.
- Tots els aspectes de **l'assertivitat requereixen un aprenentatge**, temps i entrenament.

PRACTIQUEM

