



### Articles sobre l'assertivitat del bloc de l'Anna Forés:

www.annafores.wordpress.com/category/assertivitat

### Articles sobre l'assertivitat del bloc de la Rocío Acosta:

www.vida-sana.es/tag/asertividad

### Bibliografia i webgrafia bàsica per a l'assertivitat

OLGA CASTANYER. *La asertividad: expresión de una sana autoestima.*  
ISBN: 9788433011411

OLGA CASTANYER I ESTELA ORTEGA. *¿Por qué no logro ser asertivo?*  
ISBN: 9788433015822

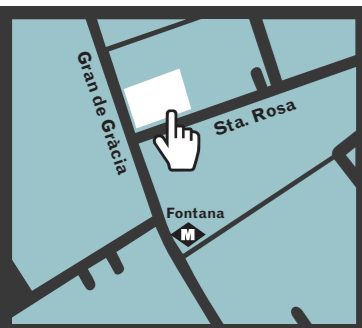
ESPLAC, Esplais Catalans. *Coordinem-nos.*  
Podeu consultar l'obra al web d'Esplac:  
www.esplac.cat/es/publicacions/lesmolet/coordinem-nos

ASDE, Federación de Asociaciones de Scouts de España. *Motivar sí, pero cómo.*  
Podeu consultar la obra a l'scribd d'ASDE:  
www.issuu.com/scout\_es/docs/motivar



#### Servei de suport

El CRAJ disposa d'assessories totalment **gratuïtes** per ajudar a les entitats en la seva gestió associativa. Informa't a [www.bcn.cat/craj](http://www.bcn.cat/craj) o bé, trucant al **93 265 52 17**.



#### Més informació trucant al:

# 932655217

### /el telèfon d'informació per a les entitats juvenils de Barcelona



Aquesta obra es pot copiar, distribuir i comunicar publicament, citant sempre al **Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona**. No es pot utilitzar amb finalitats comercials.  
Més informació: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

Disseny i maquetació: Argus Disseny, SL.  
Redacció de continguts: CRAJ  
Impressió: El tintor  
Dipòsit Legal: B-17327/2000

publicació del centre de recursos per a les associacions juvenils

# JOVE

## /butlletí

núm. 128 Juny 2013

/edita



/gestionat per



/en conveni amb



# Comunicació assertiva



La tasca que desenvolupem a les entitats és principalment social. El propi concepte d'associació implica una unió d'esforços de diverses persones. A més, també porta implícita una igualtat entre els membres, una llibertat d'expressió i una voluntat de conciliació que fan imprescindible que la comunicació sigui fluida, respectuosa i productiva.

L'assertivitat és un model de comunicació basat en el respecte cap a un mateix i cap a l'interlocutor i orientat a la resolució de conflictes. Dominar aquest recurs és especialment interessant i adient per a la tasca voluntària, social i cohesionadora de l'associacionisme, que sovint, i precisament, es desenvolupa al voltant d'un punt de conflicte.

No obstant, i precisament perquè en l'associacionisme ens movem per la passió de les vocacions o les conviccions, sovint hem d'enfrontar-nos a la divisió d'opinions. Per a conduir productivament aquests conflictes cal donar veu a cadascuna de les parts i cercar el consens. És molt important que, com a membres d'una plataforma que vol ser un vector de transformació social, treballem amb molta atenció la comunicació.

“La comunicació assertiva és un model de comunicació basat en el respecte a un mateix i a l'interlocutor i orientat a la resolució de conflictes.”

## Definim la comunicació assertiva

L'estil de comunicació assertiva és aquell que està obert a les opinions alienes i que els dona la mateixa importància que a les pròpies. Parteix del respecte cap als altres i cap a un mateix, accepta que les postures dels altres no tenen per què coincidir amb la pròpia i evita els conflictes sense deixar d'expressar el que es vol dir de manera directa, oberta, honesta, conscient,

congruent, clara i equilibrada. L'estil de comunicació assertiva té la finalitat de comunicar les idees i els sentiments propis i defensar drets i postures sinó amb serenitat i des d'un estat interior d'autoconfiança, i no des de l'emocionalitat limitant típica de l'ansietat, la culpa, la por o la ràbia ni la intenció de ferir o perjudicar.

## Els antagonistes: comunicació passiva i agressiva

Aquest estil de comunicació té dos contraris: l'estil de comunicació passiva i l'estil de comunicació agressiva. Entre les tres abasten l'espectre d'actituds que solem trobar. Entendre aquestes formes antagonistes de comunicació és també important per a identificar cap a quina de les dues tendim. L'autocrítica és un element imprescindible per a poder emprar l'assertivitat.

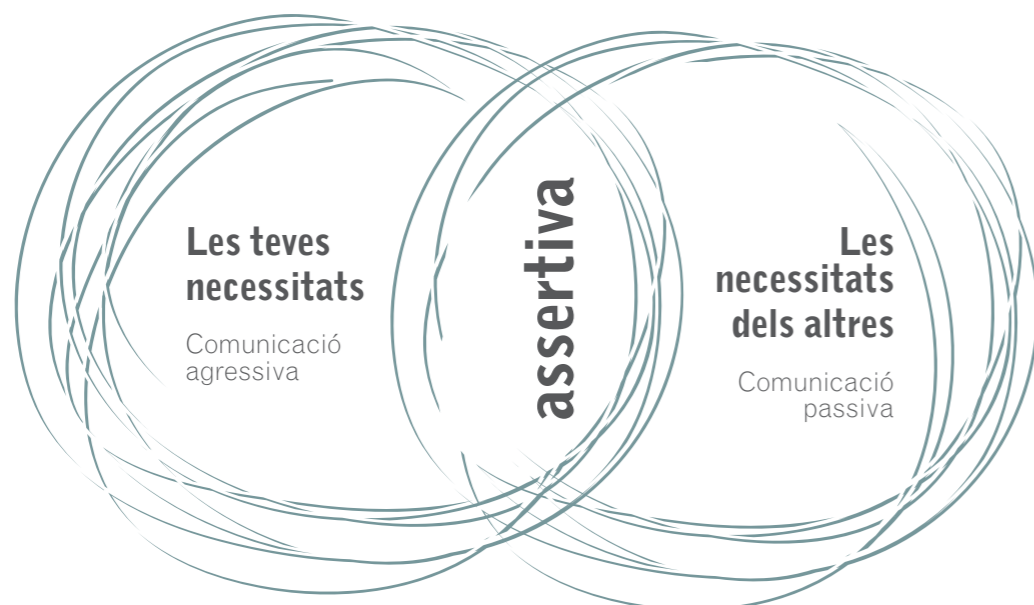


### Comunicació passiva

La persona que empra aquest tipus de comunicació no fa valer les seves opinions, esquiva les situacions conflictives cedint, fins i tot si això implica sotmetre's a un tracte injust. La persona passiva adopta una actitud inhibida, indecisa, transmet por o indecisió. Alguns símptomes d'aquesta tendència són parlar massa fluix, no mirar als ulls de l'altre quan es parla o mentir per a amagar que no s'està d'acord amb el que diu l'interlocutor.

### Comunicació agressiva

La persona que empra aquest tipus de comunicació s'imposa als altres, enfoca els conflictes com si fossin baralles i tendeix a ignorar els punts de vista i les necessitats alienes. La persona agressiva adopta una actitud desafiant, violenta, transmet ira o menyspreu. Alguns símptomes d'aquesta tendència són parlar massa alt, mirar massa fixament als ulls, envair l'espai dels altres o insultar o menysprear les opinions contràries a la seva.



## Les bases de la comunicació assertiva

✓ **Tenir clars els propis punts de vista:** per a poder defensar una opinió amb coherència cal que hi hagi una opinió coherent, però sovint reaccionem a les situacions sense haver-hi meditat.

✓ **No imposar:** Limitar-se a enunciar una directriu o punt de vista sense aportar arguments pot ser percebut com una imposició. "Farem això" nega la possibilitat de l'interlocutor d'intervenir. Sense convertir cada decisió en un consens, es pot fer partícip l'altra part de les decisions preses explicant què les motiva. En comptes de dir "Tradueix el document a l'anglès" podem dir "Hi ha ajudes que podem sol·licitar a nivell europeu, així que hauries de traduir també el document a l'anglès".

✓ **No amenaçar:** Quan pensem que contravenir el nostre punt de vista pot tenir conseqüències negatives, no s'han d'utilitzar aquestes conseqüències negatives com una amenaça: "Si no fas el document en anglès no podem fer el projecte" és una predicció amenaçant. En canvi, si diem "És important que facis la versió en anglès perquè sense els ajuts europeus probablement no podem fer el projecte" estem informant de les conseqüències sense amenaçar.

✓ **Centrar-se en un mateix:** fer afirmacions categòriques sobre les motivacions, intencions o emocions dels altres és arriscat. Podem estar segurs de com interpretem nosaltres els altres, però no de l'autèntica motivació que hi ha darrere el que fan: "No vols fer-ho" és una acusació de la que no podem estar segurs i que pot fer sentir l'altra persona jutjada injustament, ja que la nostra afirmació pot ser falsa. En canvi, si diem "Tinc la sensació que no ho vols fer" donem a l'altra persona la possibilitat d'explicar-se. Si ens cenyim als sentiments o impressions que ens desperten els altres estarem segurs de no fer cap acusació infundada.

✓ **Posar-se al lloc de l'altre:** pot ser un dels consells més antics però sovint mal entès. La finalitat de posar-se al lloc d'una altra persona no és necessàriament excusar-la. La finalitat real és comprendre millor el punt de vista de l'altre, que no és el mateix que estar-hi d'acord. Tot i que és responsabilitat de l'altre expressar la seva opinió, és responsabilitat nostra intentar entendre-la. Comprendre l'altra persona ajuda a comunicar-nos més efectivament amb ella.

✓ **Reconèixer quan l'altre té raó:** La finalitat de la comunicació ha de ser arribar a una resolució. Si un només té intenció de "guanyar", no serà possible l'entesa. És important saber reconèixer quan l'altre té raó totalment o parcialment i demostrar-li que se li reconeix.

✓ **Cercar punts d'acord:** Encara que no estiguem d'acord a grans trets amb l'altra persona, gairebé sempre podem trobar certs elements en els quals sí que estem d'acord. Emfatitzar els punts d'acord reforça la idea de que es busca un acord. També és bona idea agafar els punts d'acord com a punt central a partir del qual s'argumenta, enlloc de centrar-se en els desacords. Utilitzeu frases com "estic d'acord amb això", "tens raó en el fet que...", "com bé has dit", etc.

✓ **Ser sempre sincer:** és important ser sincer en el discurs. Introduir falsedats, encara que es faci amb bona

intenció, és contraproductiu. Si el nostre interlocutor detecta inconsistències, desconfiarà (i amb raó).

✓ **Parlar en fred:** Tothom "s'escalfa" en alguna ocasió. Però una comunicació positiva no sol ser compatible amb un estat d'ànim alterat. És recomanable posposar un enfrontament per a assegurar un enfocament serè de l'assumptiu.

✓ **Vigileu l'actitud corporal:** el nostre cos transmet molta informació. Es pot utilitzar per a millorar les oportunitats en una conversa: col·locar-nos de cara a l'interlocutor expressa franquesa i atenció, mantenir-se a la seva mateixa alçada expressa igualtat de condicions. Per contra, creuar els braços expressa tancament i enuig, amagar les mans pot ser interpretat com que s'estan dient falsedats i moure-les massa ràpid o massa exageradament, com una amenaça, de manera que val més mantenir-les a la vista i utilitzar-les d'una manera suau per a emfatitzar. La postura general del tronc també transmet missatges: un tronc encorbat transmet debilitat o vulnerabilitat. La postura encorbatada, amb les espatlles tirades enrere i el pit avançat suggereixen agressivitat i amenaça. L'ideal és una postura erecta però relaxada.

✓ **Parar atenció:** dedicar el temps en què l'altre està parlant a planificar el nostre discurs és un error que sovint cometem i és una gran falta de respecte cap a l'altra persona i cap a l'esperit de la conversa. És molt important prestar autèntica atenció al que ens diu l'altra persona i permetre que el nostre propi discurs es vegi afectat per les aportacions de l'altre.

✓ **Canviar d'opinió si cal:** tractar de mantenir la coherència amb el nostre punt de vista inicial a tota costa és també contrari a una comunicació assertiva. Cal ser capaç de canviar d'opinió en punts concrets o en les conclusions generals. Si durant una mateixa conversa canviem d'opinió sobre alguna cosa, és també important deixar clar que s'ha produït aquest canvi. Així, d'una banda, deixem clara la nostra flexibilitat i, de l'altra, evitem que el nostre interlocutor pensi que som incoherents.

✓ **Reconèixer els propis errors:** sovint, les conseqüències de no reconèixer un error són pitjors que les del propi error. En tot cas, ocultar els errors propis és una falta de sinceritat i denota falta de confiança en un mateix. Per a establir una comunicació efectiva calen certes premisses (drets i deures dels comunicadors), entre els quals hi ha el dret a equivocar-se. Sovint, la gent està més disposada a perdonar un error si el que l'ha comès el reconeix. Això no implica humiliar-se o menystenir-se, és també important no sobrevalorar els errors (al cap i a la fi, ningú és perfecte). El reconeixement de l'error ha d'anar acompanyat d'una intenció d'esmenar-lo, ja que, si no, aquesta admissió de culpa resulta exasperant ("Ja sé que no contesto mai als correus, però és que aquestes coses a mi no m'agraden"), o bé d'una negociació per a compensar la falta ("Em sap greu però no sóc capaç de ser puntual si quedem tan d'hora, què us sembla si fem les reunions a la nit?"). Aportar solucions a les possibles conseqüències negatives d'aquest error és també recomanable ("Sento haver-te espatllat l'ordinador, m'ocuparé de fer-lo arreglar i n'assumiré les despeses").