

Estratègies i tècniques de millora de la comunicació

Eva Roca Guerrero

25 horas

Eva Roca Guerrero

Llicenciada en Filologia Catalana. Postgrau en Correcció i adequació textual. Postgrau en Tècniques i mitjans de comunicació.

Professora de Llengua catalana.

Índex

1. Unitat 1: La comunicació	5
1.1. Elements de la comunicació.....	5
1.2. El procés de comunicació i els seus errors	7
1.3. Axiomes de la comunicació	9
1.4. Tipus de comunicació	9
1.5. Components de la comunicació	10
2. Unitat 2: L'escolta activa	20
2.1. El procés de l'escolta activa	20
2.2. Tècniques de l'escolta activa	21
2.3. Obstacles en l'escolta activa	22
3. Unitat 3: Estils de comunicació i habilitats assertives	23
3.1. Estil no assertiu	23
3.2. Estil agressiu	24
3.3. Estil assertiu.....	25
3.4. Tècniques d'assertivitat per a discussions	27
3.5. Els drets assertius	31
Activitats	32

1. La comunicació

Tots ens comuniquem. D'una forma o una altra, correctament o incorrecta, voluntàriament o involuntària, ens comuniquem contínuament. Fins i tot quan no volem comunicar-nos amb ningú, ens comuniquem. La comunicació és una característica i una necessitat de les persones i de les societats, per molt primitives que siguin, amb l'objectiu de poder intercanviar-se informacions i relacionar-se.

Podem parlar de comunicació tant per referir-nos a l'acció com a l'efecte de comunicar. En termes lingüístics podem definir la comunicació com el procés d'enviar i rebre missatges. La comunicació implica algun tipus de relació o d'unió entre dues parts, que es connecten entre elles. És un procés de transmissió i recepció de senyals (missatges, dades, idees) mitjançant un codi (sistema de signes i normes) que és comú tant per l'emissor com pel receptor. En aquesta transmissió d'informació s'intenta reduir al mínim la pèrdua d'informació, i es procura generar en el destinatari una còpia de la informació tal i com existeix en la ment de l'emissor. Lamentablement, no sempre s'aconsegueix aquest objectiu i el receptor no interpreta correctament el missatge, o bé l'emissor no és capaç de transmetre correctament la seva idea.

1.1. Elements de la comunicació

La comunicació és un procés complex en què intervenen diferents factors.

Emissor: És el subjecte que comunica en primer lloc o qui pren la iniciativa en el procés de la comunicació. Actua com a font generadora de la informació. Sense un emissor, no és possible cap mena de comunicació. Evidentment, previ a l'acte d'emissió del missatge, hi ha d'haver una voluntat d'aquest emissor d'efectuar el missatge

Receptor : És qui rep el missatge emès per l'emissor, o més estrictament, a qui va dirigit el missatge. Actua com a destinatari de la informació. És clar que, com en el cas anterior, no hi ha comunicació si no existeix un receptor, tot i que aquest no cal que sigui una persona en concret, sinó que pot ser un receptor col·lectiu (els ciutadans) o un receptor abstracte (a qui pugui interessar) o bé, una màquina (un ordinador, per exemple).

Missatge: És el conjunt de les diferents idees o informacions que es transmeten mitjançant codis, claus, imatges, el significat dels quals és interpretat pel receptor en funció d'una sèrie de factors, relacionats fonamentalment amb

les seves experiències personals i amb el context sociocultural que li serveix de referència. Sense missatge no hi ha comunicació perquè no hi ha res a comunicar.

El missatge consta tant de la idea o informació central que es vol transmetre, com de tot allò que li dóna suport i que contribueix a copsar l'atenció i facilitar-ne la comprensió.

Codi: És el conjunt de claus, imatges, llenguatge, normes... que serveixen per transmetre la informació o les idees que constitueixen el missatge. Permet la producció (codificació) i la interpretació (descodificació) dels missatges. Per tal que hi hagi comunicació, l'emissor i el receptor han de fer servir el mateix codi, o els missatges produïts no seran interpretats. Per exemple, si en una conversa entre dues persones una només parla xinès i l'altra només parla rus, la comunicació verbal resultarà impossible perquè no comparteixen un codi comú, en aquest cas una mateixa llengua. Tanmateix, encara que no es comparteixi un codi comú en la comunicació, és evident que el coneixement del codi per part dels comunicants també permet la comunicació. Pensem, per exemple, que sí que s'estableix comunicació entre dues persones que parlin llengües diferents, si les dues coneixen la llengua de l'altra (per exemple, una persona castellanoparlant pot comunicar-se perfectament amb una persona catalanoparlant si tots dos coneixen la llengua de l'altra.).

Habitualment, compartir un idioma suposa compartir un codi de comunicació, tot i que diferents activitats, especialitats o professions poden generar codis diferents dins d'un mateix idioma (argot).

Canal: Serveix de suport físic per transmetre el missatge. Suposa el suport de la informació que actua com a línia de transmissió. En la comunicació oral el canal és l'aire per on es propaguen les ones sonores; en la comunicació escrita, el canal és el paper on s'imprimeixen les lletres, etc. Si no hi ha disponible un canal, els missatges no arribaran mai de l'emissor al receptor i no hi haurà comunicació.

Context: És la situació concreta en què té lloc la comunicació. Del context depenen els rols que executen emissor i receptor, ja que en molts casos el context imposa una sèrie de normes comunicatives. En una conferència, per exemple, l'emissor és qui té la paraula i el receptor (públic) no pot interrompre. És la realitat sobre la qual l'emissor vol transmetre informació al receptor. Res no es pot comunicar sobre el no-res.

Soroll: Qualsevol cosa que interfereix amb la recepció o comprensió d'un missatge (sorolls constants o ocasionals, els vestits o distraccions ambientals, etc.). Són totes les alteracions que es produeixen durant la transmissió del missatge: dificultats en la recepció, sorolls del trànsit, interrupcions visuals,

etc. i que convé aprendre a obviar i minimitzar els seus efectes sobre el procés de comunicació.

Si hi ha un excés de soroll, la comprensió del missatge resulta impossible i per tant, no hi ha comunicació.

Retroalimentació o feedback: Resposta verbal i no verbal que l'emissor rep del receptor i que pot servir al primer per a ajustar la seva conducta. Aquesta resposta fa referència tant al contingut del missatge com a la seva interpretació o les seves conseqüències en el comportament dels interlocutors. Sense aquest element la comunicació pot resultar deficient i fins i tot nul·la ja que permet adaptar el missatge al receptor.

1.2. El procés de comunicació i els seus errors

El procés de comunicació suposa la intervenció activa i dinàmica de tots els elements descrits anteriorment, tot configurant una seqüència organitzada en què tots intervenen en algun moment del procés.

El procés es desenvolupa en un context concret i amb un codi concret, que és el que permetrà la comunicació, utilitzant un canal determinat, amb la intervenció de com a mínim dos actors, emissor i receptor, de manera que el primer transmet un missatge al segon, que el rep.

Per tal que tot això es produeixi, l'emissor ha de tenir uns **objectius** que ha d'haver definit amb claredat, ja que en cas contrari podrien exposar-se de forma ambigua, sense cap tipus de control per part de l'emissor. És en aquest punt on es troba la primera font d'error i distorsió en la comunicació, ja que tot sovint no es plantegen els objectius concrets en els actes comunicatius, fet que a banda de dificultar-los, impedeix que es puguin valorar objectivament els resultats, tot deixant via lliure a les impressions i les interpretacions.

A partir dels objectius, l'emissor ha de **codificar** les idees o pensaments que vol transmetre, tot adaptant-los al codi previst, habitualment el llenguatge, per poder emetre el missatge. En aquest moment es produeix una segona font d'error, ja que existeixen moltes dificultats per adaptar el codi a aquestes idees o pensaments. Aquestes dificultats estan relacionades fonamentalment amb la manca de domini i coneixement adequat i suficient sobre el llenguatge o el codi que cal emprar.

El tercer moment és la **transmissió**, en què s'utilitza un canal concret per tal que, usant un codi comú amb el receptor, es faciliti la comunicació. La transmissió també suposa una font d'error que cal considerar. Segons el canal escollit, i independentment d'altres problemes relacionats amb el codi,

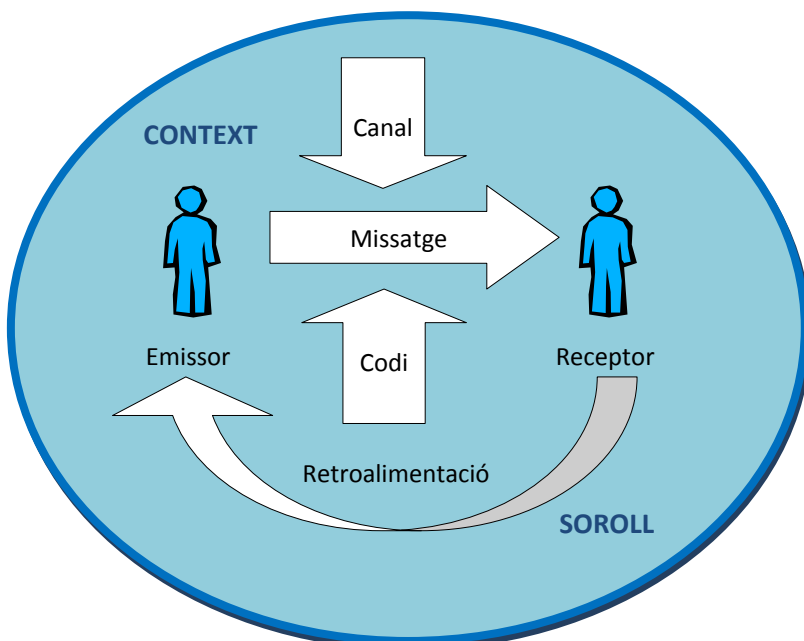
poden produir-se problemes en l'aparell fonador de l'emissor (en cas que el canal sigui la veu), en la qualitat de la lletra (si el canal és l'escriptura), etc.

En relació amb aquest punt, cal tenir en compte que hi ha ocasions en què el codi que s'utilitza per la transmissió i comunicació efectiva amb el receptor és diferent a l'emprat per la codificació (diferents idiomes o llenguatges). És a partir de la **retroalimentació o feedback** per part del receptor que es té constància de l'efectivitat de la codificació, de l'ús correcte del codi.

La **recepció** suposa l'arribada del missatge al receptor. En aquest punt, els sorolls poden generar múltiples dificultats. També poden presentar-se inconvenients a causa de problemes propis d'aquest moment, com per exemple les dificultats del receptor per escoltar el missatge (problemes d'oïda) en cas d'un missatge oral, o la incomprensió cal·ligrafia en cas d'un missatge escrit.

La **decodificació** és la fase posterior a la recepció. El receptor, mitjançant un procés intern i basat en les seves experiències i coneixements, interpreta el missatge. La interpretació és la impressió, positiva o no, que es genera en els altres en qualsevol comunicació.

La bona comunicació suposa un **emissor** que, emprant correctament unes tècniques d'expressió adequades, transmet un **missatge** clar, precís i ordenat a un o diversos **receptors**, que capten normalment i sense necessitat d'esforç especial, el contingut del missatge gràcies a l'encertada utilització per part de tots d'un **codi comú**, prèviament seleccionat, en virtut també del funcionament correcte de **canal** adequat, a través del qual s'ha transmès el missatge.



1.3. Axiomes de la comunicació

El lingüista Paul Watzlawick planteja els següents principis bàsics de la comunicació:

1.- **No comunicar-se és impossible:** Fins i tot quan algú pretén no comunicar res, està transmetent un missatge, tot rebutjant el contacte, girant-se d'esquena, no responent, romanent en silenci. La comunicació i la conducta estan tan lligats que la no comunicació no és possible.

2.- **Tota comunicació mostra un aspecte de contingut (referencial) i un aspecte relacional (conatiu).** El contingut fa referència a la informació que es transmet. El segon aspecte fa referència a la relació entre les persones que estan comunicant, i defineix, qualifica i permet interpretar de forma adequada el contingut del missatge.

3.- **La naturalesa d'una relació depèn de la forma en què els que intervenen puntualitzen la seqüència:** En el procés de comunicació, cada intervenció suposa un estímul per l'altre participant. Cada participant posarà més èmfasi, o donarà més importància a determinats continguts.

4.- **Les persones estableixen una comunicació tant verbal com no verbal.** Utilitzem la comunicació verbal, regulada per normes sintàctiques i gramaticals, i una comunicació no verbal, constituïda pels gestos, la postura, la respiració... El contingut verbal és més precís, més complex. El component no verbal resulta més ambigu però alhora potser més aclaridor.

5.- **Els intercanvis comunicatius entre les persones tenen un caràcter simètric o bé complementari:** Els intercanvis simètrics es basen en la igualtat o similitud entre els comunicadors (grup d'amics, companys de feina). Els intercanvis complementaris sorgeixen d'una situació de desigualtat entre els comunicadors (professor/alumne; metge/pacient), o bé entre les seves actituds i conductes (imposició/submissió; coneixement/ignorància). Aquest darrer tipus d'intercanvi suposa una part té una situació de superioritat respecte l'altra.

1.4. Tipus de comunicació

Es poden distingir tres tipus bàsics de comunicació: comunicació verbal; comunicació no verbal i comunicació paraverbal.

a) Comunicació verbal:

Mitjançant continguts lingüístics, utilitzant el llenguatge parlat.

Pot ser:

- Oral: Parlar / Escoltar
- Escrita: Escriure/Llegir

b) Comunicació no verbal:

Els indicadors no verbals (postura, gestos, moviments) aporten una informació molt valuosa que ajuda a interpretar el significat real de la comunicació.

Els components físics vinculats a la comunicació no verbal són:

- La respiració.
- La sudoració.
- L'activació muscular.
- Ruboritzar-se o empal·lidir.

c) Comunicació paraverbal:

Quan s'emet un missatge oral es produeixen una sèrie de variacions en l'execució que afecten al significat del missatge. Durant una conversa es poden extreure informacions a partir de:

- Alteracions en la veu: volum, entonació, claredat, timbre.
- Fluïdesa verbal.
- Pertorbacions de la parla: pauses, vacil·lacions, silencis.
- Velocitat d'emissió.
- Durada de les intervencions.

1.5. Components de la comunicació

Ja hem exposat anteriorment que existeixen tres tipus de comunicació: la comunicació no verbal, la comunicació verbal i la comunicació paraverbal. Cada tipus encabeix una sèrie d'elements que el caracteritzen i que tot seguit analitzarem detingudament.

a) Components no verbals

Són aquells en els quals no intervé la paraula, essent pràcticament inevitable el seu ús sempre que la comunicació es produeixi de forma presencial (excepte les converses telefòniques o d'altres mitjans).

La utilització dels elements no verbals té diverses funcions dins la comunicació. D'una banda, poden substituir les paraules quan s'utilitzen signes reconeguts (per exemple el senyal de victòria). D'altra banda, donen èmfasi al missatge verbal (com moure el cap, cap als costats quan diem NO).

La comunicació no verbal és una part inseparable del procés global de la comunicació. Pot servir per a repetir, contradir, substituir, complementar, accentuar o regular la comunicació verbal.

La capacitat per a emetre i rebre correctament els senyals no verbals és essencial per al desenvolupament de la competència social (a l'oficina, als jutjats, al bar o al dormitori) i també és important quan volem construir ponts per sobre de diferències socials o culturals.

Els principals elements no verbals són:

1.- L'expressió facial: L'expressió de la cara reflecteix les diferents emocions que una persona està experimentant.

L'expressió d'aquestes emocions es produeix mitjançant la combinació de gestos amb tres parts de la cara: el front/les celles, els ulls/les parpelles i la boca/ la part inferior del rostre. La manifestació dels diferents sentiments és el resultat de la combinació de les diferents possibilitats de gestos amb cada una de les tres regions descrites.

Arrufar les celles, per exemple, prémer els llavis o mirar de reüll indica tristesa o ràbia. Obrir la boca i apujar les celles, expressa sorpresa; etc...

2.- La mirada: La quantitat i el tipus de mirada comuniquen actituds personals i seran valorats pels interlocutors a l'hora de valorar la interacció.

El contacte directe dels ulls indica bona disposició i voluntat per la comunicació interpersonal, mentre que la manca continuada de contacte ocular implica respecte o introspecció.

D'altra banda, el fet d'entrar en contacte ocular amb algú que acaba d'entrar en un lloc o que està buscant alguna cosa, funciona com a benvinguda o pot indicar cap a on ha d'anar.

3.- El somriure: És un element important ja que resulta molt evident als ulls dels interlocutors i forma part de l'expressió facial.

Independentment de l'activitat, el motiu o el contingut d'allò de què s'està parlant, el somriure constitueix un element bàsic de la benvinguda i l'acomiadament de les persones, a més de transmetre acceptació, amabilitat i satisfacció per la persona a qui somriem.

4.- La postura: La posició del cos i les extremitats, la manera com seu una persona, com s'està dreta o passeja, reflecteix actituds sobre ella mateixa i en la seva relació amb els altres.

L'expressió facial

"Vuestro rostro, mi señor, es un libro donde los hombres pueden leer extrañas cosas" (W. Shakespeare, *Macbeth*, acte1)

Existeixen 4 tipus bàsics de postures:

- a) Postura d'apropament: Indica atenció, que es pot interpretar de manera positiva (simpatia) o negativa (invasió) cap al receptor.
- b) Postura retirada: Sol interpretar-se com a rebuig, repulsa o fredor.
- c) Postura erecta: Indica seguretat, fermesa, però també pot reflectir orgull, arrogància o menyspreu.
- d) Postura contreta: Sol interpretar-se com a depressió, tímidesa i abatiment físic o psíquic.

Així, l'apropament, produït per la inclinació del cos cap a l'interlocutor, s'interpreta com atenció i interès, mentre que la llunyania té un caràcter negatiu, com rebuig o repulsió.

L'expansió, en canvi, s'interpreta com una postura arrogant o de menyspreu; mentre que quan la contracció del cos és extrema es considera com depressiva o abatuda.

Els braços oberts i pròxims donen èmfasi al que es diu i afavoreixen la comunicació. Els braços creuats indiquen disgust, disconformitat i obstaculitzen la interacció.

5.- L'orientació: Es refereix a la posició relativa de la persona en relació als seus interlocutors. L'orientació pot ser cara a cara (frontal) o lateral en major o menor grau en relació als altres. A major grau d'orientació cara a cara, major facilitat per la interacció; mentre que com més de costat sigui l'orientació més negativa resulta per l'acte comunicatiu.

6.- La distància/contacte físic: E. Hall parla de quatre distàncies socialment acceptades: la distància íntima (de 15 a 45 cm.), la distància personal (de 45 a 130 cm.), la distància social (entre 3 i 4 m.) i la distància pública (superior a 4 m.).

La distància entre els parlants és establerta pel tipus de relació existent i el seu grau d'acceptació, de manera que com més pròxims estiguin més gran és el grau de confiança entre ells, resultant inconvenients distàncies no admeses per ambdues parts.

El contacte físic es considera cortès o amigable. Bàsicament es produeix en els moments de salutació i acomiadament, tot i que també hi ha contacte durant la interacció comunicativa, fonamentalment de mà a mà o a l'avantbraç i s'interpreta com a senyal de confiança, ajuda, comprensió...

7.- Els gestos: Bàsicament fan referència als gestos fets amb les mans i que serveixen per donar suport al contingut del discurs.

Els moviments de les mans actuen com a il·lustradors del missatge verbal, donant èmfasi i demostrant estats emocionals, normalment de manera inintencionada. La forma de realitzar-los, ràpidament o lenta, continuats o en moments puntuals, serà la clau a partir de la qual es trauran conclusions sobre el nostre estat emocional.

8.- L'aparença personal: Es refereix a l'aspecte exterior de la persona: pentinat, roba, presència física... L'aparença personal ofereix impressions als altres sobre l'atractiu, la personalitat, la classe social, l'estil... És un element molt important del qual cal tenir cura ja que una bona primera impressió comporta moltes conseqüències positives per la comunicació.

9.- Les automanipulacions: Parlem d'automanipulacions quan toquem el nostre propi cos. Són moviments que no planegem com tocar-nos els cabells, fregar-nos el nas, estirar el coll... que solen ser interpretats com a senyals d'incomoditat i angoixa.

També es consideren automanipulacions els moviments com col·locar-se les ulleres, tocar un botó, posar-se els cabells darrere les orelles...

10.- Els moviments nerviosos amb mans i peus: En moltes ocasions es produeixen moviments repetitius i involuntaris amb les mans o els peus, com fregar-se les mans, colpejar amb els dits alguna superfície, xocar els talons, bellugar un peu ... Tots aquests moviments (molt similars als tics) transmeten angoixa, desesperació, irritació, nerviosisme...

b) Components verbals

La parla és el component per excel·lència de la comunicació. S'utilitza per una gran quantitat d'objectius: transmetre idees, argumentar, raonar, expressar emocions, convèncer...

En general, la informació que es transmet en tot acte comunicatiu ha de complir una sèrie de requisits per resultar adequada.

Els elements verbals han de presentar:

Claredat: S'han d'exposar idees concretes i definides amb frases ben construïdes i terminologia comuna i a l'abast dels destinataris.

Han d'evitar-se les cacofonies i les confusions, emprant la menor quantitat de vegades possible les frases complexes, perquè es corre el risc que l'oïdor es vegi arrossegat a la necessitat d'unir el començament amb la fi del missatge. Com a resultat d'aquest esforç pot acabar distraient la seva atenció.

Concisió S'han d'utilitzar les paraules justes, indispensables i significatives, tot evitant l'oratória rebuscada. La concisió és enemiga de la xerrameca, de la redundància, del titubeig expressiu, perquè tot això obstrueix els canals de la

Sherlock Holmes

"En les ungles de les mans, en les mànigues de la jaqueta, en les botes, en les genolleres dels pantalons, en les durícies de l'índex i del polze, en l'expressió, en els punys de la camisa, en tot això es delata sense embuts la professió d'un home o d'una dona. És gairebé inconcebible que tot això no proporcionï pistes a l'observador."

comunicació i el missatge no arriba adequadament al receptor (en ocasions ni tan sols arriba).

Per a assolir la concisió cal:

- Fugir dels clixés, és a dir, eliminar les frases fetes que si en algun moment van gaudir de cert valor, a força de repetir-se, s'han "gastat" i ja no signifiquen res.
- Anar amb compte amb les amplificacions, tant si són reiteratives com si pretenen que una frase tingui una major amplitud. Per exemple, "quedo sorprès, paralitzat, atònit, estupefacte".

Coherència: Cal construir els missatges de forma lògica, encadenant ordenadament les idees i distingint els fets objectius de les opinions de l'orador o d'altres persones. S'han d'evitar les contradiccions. Si s'anuncien paral·lelismes o antítesis, és necessari que seguidament es presentin veritables paral·lelismes i veritables antítesis.

Quan es parla per a un públic, l'ordre d'encadenament de les idees ha d'ésser de tal manera que l'oïdor no es vegi en l'obligació de coordinar-les en el seu cervell.

Senzillesa: La senzillesa és una altra condició necessària del bon estil de la comunicació verbal, que es refereix tant a la composició d'allò que parlem, com a les paraules que fem. Tanmateix, ser senzill no és tan fàcil com pugui semblar, perquè quan ens situem davant d'un públic que està pendent de les nostres paraules, un sentiment innat de vanitat o impuls natural d'egolatria, ens duu a tractar de distingir-nos dels altres.

Naturalitat: L'expressió ha de ser viva i espontània, però sense vulgaritats. Un orador és natural quan se serveix del seu propi vocabulari, de la seva manera habitual d'expressar-se.

En qualsevol acte comunicatiu, els parlants són capaços de fer front a l'ús de la parla en qualsevol context; per la qual cosa, només descriurem i analitzarem els components més rellevants de la comunicació verbal.

1.- El contingut: Es refereix a allò que estem transmetent, és a dir el missatge pròpiament dit. Cal que el contingut sigui atractiu per al receptor i que l'emissor el conegui mínimament. En general, cal que la informació que transmetem sigui: pertinent, suficient, adequada i precisa.

2.- L'humor: L'humor pot ajudar-nos que els altres s'interessin a interactuar amb nosaltres, independentment del tema que s'estigui tractant, ja que considerin que és una experiència positiva.

Cal tenir en compte que un abús d'aquest recurs resulta pendant i fins i tot desagradable.

3.- L'atenció personal: Són les mostres concretes d'interès vers l'altre o per les seves idees, els seus pensaments, emocions... L'aconseguirem combinant diferents elements: fer preguntes, mirar quan se'ns parla, deixar acabar de parlar, no interrompre... però sempre centrant l'interès en l'altra persona i no en el tema.

4.- Les preguntes: Suposen la sol·licitud d'informació o opinió als interlocutors.

Són preferibles les preguntes obertes, que requereixen una resposta llarga, a les preguntes tancades, la resposta de la qual és breu (sí/no o un mot concret) per tal d'establir una conversa.

5.- Les respostes: Les nostres respostes s'han d'ajustar al tipus de preguntes que se'ns formulin. Cal respondre a les preguntes obertes amb certa extensió i fluïdesa.

6.- El llenguatge: Cal adaptar el lèxic, l'expressió al context o situació comunicativa. Evidentment no s'empra el mateix vocabulari en una context familiar que en una reunió professional.

Malgrat aquesta adaptació, moltes paraules d'ús habitual poden causar rebuig si se n'abusa, si s'utilitzen en un context inadequat, o pel to inapropiat amb què es pronuncien. Si revisem les nostres reaccions vers la comunicació dels altres ens adonarem que hi ha alguns termes que causen menyspreu.

Aquí teniu una relació de paraules o expressions l'ús, i sobretot l'abús de les quals, és poc recomanable:

- Negatives: No, de cap manera, mai, ni, problema, impossible...
- Generalitzacions: Tot, res, sempre, mai, tots, tothom, ningú...
- Exageracions: Absolutament, totalment, perfecte...
- Argot: Paraules tècniques, llenguatge especialitzat, termes poc coneguts.
- Expressions vulgars: Paraules malsonants, grolleres, ofensives, sexistes, insults.
- Superlatius: Meravellós, genial, total, increïble, fantàstic...
- Agressives: No tens raó, estàs equivocat, és mentida, no tens ni idea...
- Categòriques: Perquè sí! ...i s'ha acabat! Perquè ho dic jo! Punt i final...
- Preguntes: Oi que m'entens? M'explico? Saps què vull dir? D'acord?...
- Adverbis: Actualment/avui, totalment/del tot, indubtablement/sens dubte...
- Redundàncies: Baixa a baix, tornar a repetir, carta escrita, la meva opinió personal.
- Tics verbals: Ja, bé, d'acord, ok...
- Reiteracions i mots crossa: Per començar, en qualsevol cas, sota el meu punt de vista, en base a, a nivell de, és a dir...

- Frases fetes: Ventall de possibilitats, marc incomparable...
- Falsa confiança: T'asseguro, et garanteixo, pots creure'm. entre tu i jo (...), en tota confiança...
- Autoreferències: Jo..., jo en el teu lloc..., per a mi que...
- Culpabilització: Tu mateix, tu sabràs què fas, ja t'havia avisat, estàs ben segur?
- Obligació: Hauries de..., tranquil·litza't!
- Interpretacions: A tu el que et passa, tu el que tens en realitat, no t'ho prenguis malament...
- Inferències: No et posis nerviós, segur que m'entens, sé que estaràs d'acord amb mi...
- Interrupcions: Ja sé, no cal que diguis res, no segueixis...
- Impersonals: S'agraeix, es pot dir...
- Inferioritat: Si no és molèstia, el que digueu, no és cosa meva...
- Inseguretat: No sé, podria ser...
- Afegits: Que consti, una darrera cosa, que consti que...
- Diminutius: Un momentet, un paperet, deixo una noteta, dins d'una estoneta...
- Paraules marcades: Mort, dreta, esquerra, avortament, càncer, terrorisme...

Pel que fa a les oracions, com a norma general, es recomana l'ús de:

- Les frases simples a les compostes: Les frases simples inclouen una sola idea principal, per la qual cosa la seva comprensió és més senzilla.
- Les frases positives a les negatives: Les oracions positives sempre dirigeixen l'atenció vers aspectes i continguts positius, expressats mitjançant afirmacions.
- Les frases actives a les passives: Les frases actives (en les qual és el subjecte qui desenvolupa l'acció del verb) són més fàcils d'entendre i d'assimilar.
- Les frases específiques a les genèriques: Les frases específiques aporten una informació més precisa, definint el contingut d'una forma més clara i aportant dades concretes.
- Les frases personals a les impersonals: Les oracions personals permeten individualitzar, particularitzar, destacar un paper o la implicació d'un subjecte particular en la frase.
- Les frases inequívokes a les ambigües: Les frases inequívokes presenten una interpretació possible, evitant confusions o dubtes sobre el significat real de la frase.

c) Components paraverbals

Els components paraverbals o paralingüístics són els que, malgrat que s'utilitzi l'aparell fonador, el seu ús no altera el missatge verbal. Ens referim a la forma "com es diuen les coses" i no "a allò que es diu". Si intentem pronunciar la frase "Tranquil·litza't!" de diferents maneres, podem comprovar que l'efecte que produeix pot ser radicalment oposat, fins i tot arribant a

contradir el seu significat estricte. Podem emprar entonacions diferents: un to serè, segur, proper, confidencial produirà l'efecte desitjat. Tanmateix, un to imperatiu, d'autoritat, ferma, exigència o angoixa probablement obtindrà l'efecte contrari. Pot aconseguir que la persona a qui es volia tranquil·litzar, acabi, paradoxalment, més nerviosa del que estava.

Existeixen una sèrie de sons que no tenen cap significat i que cal incloure en aquest bloc. Són els anomenats *mots crossa*; paraules com "eh", "bé", "mmm", "o sigui"... que malgrat tenir significat no s'utilitzen en els seu sentit literal.

1.- El volum de la veu: La funció principal del volum és fer que els nostres missatges puguin ésser escoltats per les persones a qui ens dirigim.

El volum pot servir per posar més èmfasi en algunes parts del discurs, mitjançant l'ús de canvis per tal d'evitar la monotonia. També pot transmetre les emocions del parlant (com entusiasme si s'eleva o tristesa si s'abaixa).

Cal tenir en compte que s'ha d'adaptar el volum del discurs tant a les dimensions de la sala (com més gran, cal més volum) com a la quantitat de públic (a més públic, volum més alt).

Parlar en veu baixa pot fer l'efecte que no s'està segur de si mateix o que l'orador no creu veritablement en allò que diu. De vegades, per tal d'atreure més l'atenció i, fins i tot, per a provocar-la, serà convenient aixecar la veu, un recurs eficaç per a despertar l'interès quan estigui llanguint

2.- El to: Es refereix a la qualitat o ressonància de la veu produïda per les característiques físiques de les cavitats orals, i per tant és de difícil modificació.

L'entonació, la modulació de la veu, reflecteix diferències de sentit, d'intenció, d'emoció... L'entonació és la seqüència sonora de tons amb què s'emet el missatge i pot contribuir a dotar-lo d'un significat particular. El seu ús adequat en els apartats més monòtons del discurs és determinants per copsar l'atenció dels interlocutors.

3.- El timbre: És el mode propi i característic de la veu de la persona i, a l'igual que el to, depèn de les característiques físiques del parlant. Davant un timbre desagradable, normalment massa agut, disminuir la velocitat de la parla pot fer que s'alleugi el so que resulta incòmode per als altres.

4.- La fluïdesa verbal: És la forma en què es pronuncien i emeten les paraules, una rere l'altra, el correcte és fer-ho sense repeticions, vacil·lacions ni balbucejos.

Cal una cadència rítmica en l'emissió dels mots, sense repeticions i en l'administració dels silencis, tant pel que fa a la quantitat de silencis com a la seva durada.

Un excés de perturbacions en la fluïdesa verbal transmet inseguretat, manca d'interès o angoixa.

5.- La velocitat: És la quantitat de mots pronunciats en una unitat de temps, és a dir parlar molt ràpidament o lenta. Cal tenir present que un excés de velocitat suposa una manca de comprensió; si en canvi l'emissió és lenta es corre el risc d'avorrir els interlocutors.

En general, podem dir que es parla amb menor velocitat quan els oïdors estan poc familiaritzats amb l'assumpte que es tracta, o quan el seu nivell intel·lectual és molt divers. En canvi, si es tracta d'un tema superficial, que pot seguir-se fàcilment, es parlarà amb major velocitat que si es tracta d'una qüestió més seriosa. Cal que la velocitat s'ajusti al tipus de pensament o sentiment que l'orador tracta de transmetre.

El nerviosisme davant una situació comunicativa fa que es tendeixi a accelerar la velocitat de les paraules, per la qual cosa, cal alentir el discurs per tal d'evitar semblar ansiosos.

6.- La claredat: Hi ha ocasions en què les paraules s'entretallen a causa d'un accent excessivament marcat, fet que, a més d'entorpir la comprensió, pot transmetre un determinat estat emocional (normalment ira o impaciència). Per tal d'evitar les males interpretacions i facilitar la comprensió, cal esforçar-se a vocalitzar i pronunciar amb la màxima cura.

Una acurada vocalització, juntament amb una correcta velocitat d'emissió (recomanablement lenta) és la solució als problemes d'accents massa marcats.

7.- El temps de la parla: És la durada de les intervencions dels interlocutors en el transcurs de la interacció comunicativa.

El més correcte i aconsellable és evitar de monopolitzar el temps de la conversa, per tal que tots els participants intervinguin proporcionalment.

8.- Les pauses i els silencis: Les pauses serveixen per a puntuar els pensaments. Les pauses de diferent durada ens ajuden a separar les paraules parlades en unitats que tenen un significat en conjunt. La pausa permet realitzar fàcilment les inflexions de la veu, el canvi de to i de ritme i en definitiva, contribueix, si se'n fa un bon ús, a mantenir més viva l'atenció. Les pauses poden ser:

- Psicològiques: Es produeixen quan l'ànim de l'orador vol permetre a l'auditori un moment de reflexió.
- Lògiques: S'usen quan ho exigeix el context de la frase i generalment són breus; en aquest cas no sempre serà fàcil distingir-les de les pauses psicològiques.
- Afectives: Quan es desitja suscitar l'emoció de l'oïdor.
- Respiratòries: Quan esgotada l'expiració, cal realitzar una inspiració.

Començar a parlar abans que l'altre hagi acabat la seva intervenció, sense respectar la pausa del canvi de torn, indica angoixa, mentre que integrar-se a la interacció massa tard (fer una pausa massa llarga) transmet avorriment o desinterès.

Una modalitat de la pausa és el silenci, especialment benvolgut i desitjat per qui parla. Per a fer una pausa molt llarga, i això és precisament el silenci, es requereix un gran domini de la situació i d'un mateix. Durant aquest silenci un bon orador sap, amb gestos i expressions sòbries, mantenir l'interès dels oïdors. Per aquest motiu es parli de l'“eloqüència del silenci”.

Un silenci ha de ser, naturalment, un silenci justificat, com per exemple, després d'una pregunta incisiva, dirigida directament a l'auditori i després de la qual cal, si més no simbòlicament, donar temps perquè pugui ser contestada.

El silenci és un dels elements més difícils de controlar ja que pot transmetre inseguretat, nerviosisme i manca de preparació. Un bon ús del silenci crearà expectació en l'interlocutor i atraurà el seu interès.

2. L'escolta activa

El primer requisit per saber comunicar-se és saber escoltar. Comunicar no implica únicament saber expressar, cal saber observar, i sobretot aprendre a escoltar. Però, sabem escoltar? Tenim la disposició adequada per fer-ho? Què impedeix escoltar amb atenció el que s'està intentant de transmetre?

Zenó de Cítio

"Tenim dues orelles i una sola boca, justament per escoltar més i parlar menys".

Per tal d'assolir una comunicació veritablement eficaç, cal saber escoltar de forma eficaç. No és el mateix sentir que escoltar. Es pot sentir el que s'està transmetent sense escoltar, sense posar atenció. Sentir és simplement percebre les vibracions del so; mentre que escoltar és entendre, comprendre o donar sentit al missatge. L'escolta efectiva ha de ser necessàriament activa per damunt de l'actitud passiva. L'escolta activa implica, d'altra banda, l'empatia, és a dir saber posar-se en el lloc de l'altre.

L'escolta és un element essencial i es pot considerar com el més important de la comunicació, ja que atorga, juntament amb la retroalimentació, el seu caràcter bidireccional i tanca el procés comunicatiu.

L'escolta activa significa escoltar atentament i íntegra el missatge expressat per l'emissor i retornar-li el que s'ha rebut (el que s'ha entès i/o interpretat). Escoltar activament significa que el receptor posa tots els mitjans al seu abast per aconseguir entendre el missatge, tot mostrant interès i una conducta de col·laboració amb l'emissor.

Es pot definir com l'esforç físic i mental del receptor per tal d'escoltar amb atenció la totalitat del missatge que s'emet, tractant d'interpretar el seu significat correcte, tot indicant a l'emissor mitjançant la retroalimentació de la comunicació que se l'està escoltant i entenent. Així doncs, l'escolta activa és tractar que es compleixin tots els passos del procés de comunicació, de manera que el receptor pren una postura activa alhora que l'emissor elabora i transmet el missatge.

2.1. El procés de l'escolta activa

En primer lloc, exigeix l'atenció a la totalitat del missatge, fet que suposa concentrar-se en l'activitat d'escoltar i no en d'altres coses. Recordem que el missatge integra els aspectes verbals, no verbals i paraverbals, cal doncs, estar atent a tota aquesta munió d'elements per tal d'aconseguir una comunicació eficaç.

D'altra banda, l'escolta activa atorga una importància cabdal a la retroalimentació, en el sentit que a partir d'aquesta és el receptor qui es preocupa de superar les dificultats de l'emissor per fer-se comprendre. El receptor demana a l'emissor aclariments sobre el contingut o el significat del missatge. Tots dos actors del procés de comunicació adopten una postura activa i s'esforcen a comunicar i a rebre el missatge de la forma més eficient possible per tal que l'emissor pugui aconseguir els seus objectius. En definitiva, tots dos treballen per comunicar en el sentit més estricte del terme.

2.2. Tècniques de l'escolta activa

1.- Mostrar empatia: Cal escoltar activament les emocions de l'emissor i posar-se en el seu lloc. Això no significa acceptar ni compartir els que està dient, sinó demostrar que el receptor està atent als continguts, que comprèn el que diu i que és capaç de fer-se càrrec de les seves opinions.

L'empatia suposa ésser respectuós amb el discurs de l'interlocutor, sense interrompre'l i deixant-lo parlar. És aconsellable mantenir, si és possible, algun tipus de contacte físic amb l'emissor per tal de demostrar que s'està comprènent el que està dient. Cal respectar els silencis i expressar verbalment l'acceptació. Per tal de demostrar aquesta actitud, es poden emprar frases com: "Entenc el que dius i el que sents", "M'adono que ... i comprenc la teva actitud..."

2.- Parafrasejar: Significa expressar amb les pròpies paraules el que l'emissor està exposant. Cal tenir en compte que s'ha de fer un bon ús d'aquest recurs, sense fer anticipacions del que es creu que l'interlocutor dirà a continuació. S'ha d'evitar, d'altra banda, interrompre en excés l'altre, per tal de mantenir el fil conductor del discurs.

Aquesta tècnica és força important en el procés d'escolta activa ja que ajuda a comprendre el que l'altre està dient i permet verificar si realment s'està entenent i no malinterpretant el missatge. Un exemple de l'ús d'aquest recurs pot ser: "Llavors, segons crec, el que passa és que...", "Et refereixes al fet que...?"

3.- Utilitzar mots de reforç: L'ús de mots que donen suport a la retroalimentació de la comunicació, tot mostrant assentiment a l'emissor, és un recurs excel·lent per mantenir l'escolta activa. "Ah", "Umm", "Ja veig..." són exemples de mots de reforç que demostren que el missatge s'està comprènent adequadament.

4.- Resumir: En realitzar resums amb freqüència d'allò que s'està escoltant, d'una banda, es demostra a l'emissor interès i atenció pel tema; i d'altra banda, s'assegura que el missatge s'ha rebut tal i com es pretenia transmetre. Aquesta tècnica permet evitar errors i males interpretacions i contribueix a disminuir l'angoixa entre els actors de la comunicació ja que assegura la comprensió del missatge.

Exemples d'expressions de resum: "És a dir que et refereixes...", "Si no m'equivoco el que vols dir és..."; "En resum, tu dius que..."

2.3. Obstacles en l'escolta activa

Malgrat la importància de l'escolta activa, l'ús de la qual és bàsic per assolir una comunicació efectiva, existeixen una sèrie d'obstacles que dificulten la seva aplicació de forma generalitzada.

1.- Manca d'atenció: En molts intercanvis comunicatius l'escolta activa és obstaculitzada per una atenció deficitària per part del receptor. Aquest considera, a priori, que part de la informació és supèrflua i la rebutja; únicament posa interès en allò que és afí als seus gustos o opinions. Freqüentment es considera redundant el que realment constitueix el contingut essencial del missatge.

2.- Absència d'elements no verbals: El receptor, malgrat estar escoltant i comprendre el missatge no ho demostra físicament, és a dir que no utilitza el llenguatge no verbal per confirmar la recepció. L'escolta activa requereix el suport d'elements com moviments del cap (d'assentiment), mirar directament als ulls de l'interlocutor, moviments de les mans...

3.- Interrupcions: En ocasions el receptor no permet que l'emissor s'expressi. Cal evitar les interrupcions i les anticipacions. Per tal que l'escolta activa es produeixi, el receptor ha de deixar que l'emissor faci els aclariments oportuns, les explicacions necessàries sense interrompre'l i respectant el torn de paraula, sense anticipar continguts.

4.- Barreres de l'entorn: D'una banda, són els obstacles relacionats amb el context comunicatiu com els *sorolls* (de maquinàries, del trànsit, d'altres persones, etc.) deguts a una manca d'aïllament acústic; una *climatització inadequada* (fred o calor excessius); una *il·luminació insuficient o excessiva*...i en general qualsevol tipus de circumstància que no sigui còmoda des del punt de vista físic.

D'altra banda, hi ha les barreres que afecten el receptor: *cansament* físic o psicològic; *malalties* o manca de condicions físiques adequades que dificulten la pràctica correcta de l'escolta activa.

3. Estils de comunicació i habilitats assertives

Tots tenim un estil de comunicació que caracteritza la nostra forma de relacionar-nos amb els altres, i que reflecteix en certa manera la nostra personalitat. Des d'un punt de vista genèric, existeixen tres estils de comunicació: l'estil no assertiu, l'estil agressiu i l'estil assertiu.

Lògicament, poques vegades es trobarà una persona que reuneixi totes les característiques d'un estil determinat. Mai no tindrem el perfil complet, ja que ningú no és perfecte ni imperfecte del tot.

3.1. Estil no assertiu

En general, les persones caracteritzades per aquest estil, són persones inhibides, que viuen preocupades per satisfer els altres, deixant de banda els seus propis interessos. Són persones que defugen per tots els mitjans l'enfrontament amb els altres. Respecten els altres de forma extrema però no es respecten a elles mateixes i habitualment anteposen els desitjos i les opinions dels altres als seus propis.

L'estil no assertiu és el propi de les persones que són incapaces de dir NO a demandes que van en contra dels seus interessos tant personals com professionals. La seva principal motivació és satisfer els altres. Pensen que allò que els altres diuen, opinen o manifesten és important i no el que elles diuen, opinen o manifesten. Presenten una por irracional, pràcticament fòbica a l'ofensa dels altres i al seu rebuig.

Pel que fa als elements de comunicació, les persones d'estil no assertiu es caracteritzen pels trets que exposarem a continuació.

a) Elements no verbals

- Expressió facial seriosa.
- Fugida de contacte ocular, mirada baixa.
- Somriure mínim i tens. Llavis tremolosos.
- Postura distant, braços i/o cames creuats.
- Orientació del cos cap a un costat, mai frontal.
- Distància àmplia amb l'interlocutor i contacte físic nul.
- Gestos escassos.
- Automanipulacions (tocar-se el nas, els cabells, la boca) molt freqüents.
- Abundància de moviments nerviosos de braços i cames.

b) Elements verbals

- Ús de frases condicionals.
- Evitar l'ús d'afirmacions contundents.
- Frequent utilització de mots i expressions com "potser", "suposo", "em pregunto", "realment no és important", "no et molestis"...
- Formular poques preguntes.
- Responen les preguntes que se'ls plantegen amb poques paraules, intervencions molt breus. Abús de monosíl·labs.

c) Elements paraverbals

- Volum de veu baix.
- To de veu molt monòton.
- Escassa fluïdesa verbal, parla entretallada, allargament anòmal d'algunes síl·labes (generalment l'última), tartamudeig.
- Velocitat de parla molt ràpida o massa lenta.
- Claredat molt baixa deguda al volum de veu baix.
- Breu durada de les intervencions, silencis.
- Mai no prenen la iniciativa per comunicar.

3.2. Estil agressiu

Al contrari de l'individu caracteritzat per l'estil no assertiu, a la persona amb un estil de comunicació agressiu només li interessa defensar els seus drets, sense tenir en compte els drets dels altres. Aquest estil de comunicació comporta l'agressió, el menyspreu i el domini comunicatiu.

La seva creença fonamental suposa que el subjecte es considera l'única persona important i amb opinió en qualsevol context personal i professional, menyspreant els altres, de manera que el que els altres puguin sentir o pensar no té el més mínim interès. A més a més, acostuma a defugir qualsevol responsabilitat sobre la seva forma de relacionar-se amb els altres; fins i tot quan hi ha un agressió verbal es justifiquen dient que "els altres s'ho han buscat, s'ho mereixen".

L'estil de comunicació agressiu, malgrat que en algun moment pot resultar positiu per la persona que el practica (ja que s'imposa als altres), acaba per aportar conseqüències negatives ja que genera conflictes i enfrontaments a l'hora de mantenir relacions interpersonals.

Les persones caracteritzades per un estil de comunicació agressiu perden amb molta facilitat el control de les situacions. Solen presentar greus problemes a l'hora de comunicar-se amb els altres, ja que practiquen una comunicació unidireccional i no bidireccional, en no permetre el feed-back o retroalimentació. Són persones que no escolten els altres ni activament ni passiva.

Elements de comunicació:

a) Elements no verbals

- Expressió facial seriosa.
- Mirada directa, fixa.
- Absència de somriure.
- Postura intimidatòria.
- Orientació del cos enfrontada.
- No respecta la distància amb l'interlocutor, envaeix l'espai de l'altre.
- Gestos abundants i amenaçadors.

b) Elements verbals

- Contingut imperatiu i amenaçant. Parla contundent.
- Atenció personal escassa o nul·la.
- Freqüent utilització d'insults i paraules mal sonants.
- Llenguatge masclista, sexista i homòfob.
- Intervencions molt llargues, respon moltes preguntes alhora. Monopolitza la comunicació.
- Respostes sense relació a la pregunta.

c) Elements paraverbals

- Volum de veu força alt.
- To de veu molt monòton però alt.
- Parla fluïda.
- Velocitat de parla molt ràpida.
- Claredat escassa.
- Temps de parla excessiu, desproporcionat.
- Absència de pauses i silencis.
- Latència de resposta molt ràpida.

3.3. Estil assertiu

La persona amb un estil de comunicació assertiu expressa les seves idees i opinions, tot defensant els seus propis drets sense imposicions i respectant els dels altres. El seu objectiu fonamental no és aconseguir el que vol a qualsevol preu, sinó que ésser capaç d'expressar-se de forma adequada i sense agredir ningú, de manera que en interactuar amb una persona assertiva, tot sovint la comunicació esdevé una negociació.

Les persones assertives aconseguixen el respecte dels altres i faciliten l'expressió de les opinions dels interlocutors.

D'altra banda, la forma d'expressar-se de les persones assertives s'adapta al context en què es produeix la comunicació i afavoreix que es resolguin els problemes immediats que es puguin presentar en el procés.

En les relacions interpersonals, la persona assertiva se sent relaxada i amb control, fet que facilita la comunicació i, a més, contribueix a crear oportunitats en les seves relacions personals i professionals. Així, coneix gent amb molt facilitat, fa amistats, negocis i aconsegueix fidelitzar clients... de forma senzilla, pràcticament sense proposar-s'ho.

La persona assertiva s'agrada i agrada els altres, i el seu tracte resulta, tant professionalment com personalment, positiu per a ella mateixa i pels altres.

Elements de comunicació:

a) Elements no verbals

- Expressió facial amistosa, agradable.
- Contacte ocular directe i sincer.
- Somriure freqüent.
- Postura redreçada.
- Orientació del cos frontal.
- Distància adequada amb l'interlocutor, amb possibilitat de contacte físic.
- Gestos abundants, fermes però no bruscos.

b) Elements verbals

- Contingut directe i clar.
- Atenció personal abundant.
- Ús de reforços verbals.
- Llenguatge positiu.
- Formulació de preguntes variades i freqüents.
- Respostes correctes a les preguntes plantejades.

c) Elements paraverbals

- Volum de veu adequat.
- Entonació variada i agradable.
- Parla fluïda.
- Velocitat de parla ajustada, més aviat pausada.
- Claredat correcta.
- Temps de parla proporcionat.
- Pauses i silencis ben emprats.
- Latència de resposta suficient.

3.4. Tècniques d'assertivitat per a discussions

Existeixen molts tipus de resposta assertiva, adequades a diverses situacions. Hi ha respostes més o menys "estereotipades" per tal de fer front a les crítiques, per a defensar-se d'atacs, per a discutir de manera constructiva, per a criticar correctament, per a reclamar judicis que ens hagin fet, per a fer peticions i fins per a comunicar correctament els sentiments.

A continuació presentem una sèrie d'opcions de comportament que cal utilitzar a l'hora de fer valer els nostres drets i defensar-nos davant qualsevol possible "atac" que es pugui plantejar per part d'algú altre que vulgui imposar els seu criteri i voluntat.

Es tracta de diferents tècniques que caldrà posar en pràctica per tal de tenir una actitud assertiva davant qualsevol conflicte o discussió.

1.-Tècnica del disc ratllat: Consisteix a repetir el mateix punt de vista una i altra vegada, amb tranquil·litat, sense entrar en discussions ni provocacions que pugui fer l'altra persona. Es tracta de ser persistent i repetir el missatge sense alterar-se, ni cridar fins aconseguir que l'altre accedeixi a la demanda exposada.

Per exemple:

- (Disc ratllat):
 - Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre.
 - Havia d'acabar un treball i no tenia un altre moment.
 - Però és que sempre arribem tard a tot arreu i n'estic fart.
- (DR=disc ratllat)
 - És veritat, però en aquest cas, saps que no podia fer el treball en un altre moment.
 - Però és que sempre, per una causa o altra, ets tu la que ens fa arribar tard.
- (DR)
 - Potser és veritat, però et repeteixo que aquesta vegada no he tingut altre remei que acabar la feina que tenia pendent.
 - D'acord, la propera vegada intenta acabar la feina abans.

La tècnica del disc ratllat no ataca l'altra persona; és més, fins li dóna la raó en certs aspectes, però insisteix a repetir el seu argument una i altra vegada fins que l'altra persona queda convençuda o, almenys, s'adona que no farà res amb els seus atacs.

2.- Banc de boira: També anomenada "Tècnica de la claudicació simulada". Consisteix a donar la raó a la persona en allò que es consideri que hi pot

haver de cert en les seves crítiques, però negant-se, a la vegada, a entrar en grans discussions. Així, es farà veure que es cedeix terreny, sense cedir realment, ja que, en el fons, es deixa clar que no es canviarà de postura. La persona està demostrant que canviarà si ho creu convenient, però no perquè l'altre hi insisteixi.

S'utilitza per fer front a les crítiques que no corresponen a fets reals, sinó a opinions.

Per exemple:

- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre.
- (Banc de boira) - Sí, és possible que tinguis raó.
- És clar, com sempre, tens altres coses a fer abans de quedar.
- (BN=banc de boira) - Doncs sí, gairebé sempre tinc altres coses fer abans.
- Doncs ja n'estic fart que per culpa teva sempre arribem tard
- (BN) - Ja, és veritat, sempre arribem tard.

Per a aquesta tècnica, que és una de les més esteses, és molt important controlar el to de la veu en què s'emet la resposta, ja que si es diu de forma dura i contundent o excessivament violenta, pot suscitar agressivitat en l'interlocutor. El to ha de ser tranquil i fins lleugerament reflexiu, com meditant les paraules que ens diu l'altre. (De fet, potser convé realment reflexionar sobre si la persona està tenint raó, amb la seva crítica)

3.- Ajornament assertiu: Es tracta d'ajornar la resposta a l'afirmació que intenta criticar-nos o desafiar-nos, fins que ens sentim més tranquils i capaços de respondre-hi de forma apropiada. És una tècnica molt útil per a persones indecises i que no tenen una resposta ràpida a mà, o per a moments en què ens sentim aclaparats per la situació i no ens sentim capaços de respondre-hi amb claredat.

Per exemple:

- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre.
- (Ajornament assertiu) - Mira, és un tema molt polèmic, entre nosaltres. Si et sembla ho deixem, ara, que tinc feina i en parlem amb calma demà al matí.

Si la persona vol insistir-hi, nosaltres hem d'insistir per la nostra part, a l'estil del disc ratllat, en la nostra postura. Si un no vol discutir, no hi ha discussió possible.

4.- Tècnica per a processar el canvi: Consisteix a desplaçar el focus de discussió cap a l'anàlisi del que està passant entre les dues persones, és a dir, com si deixéssim de banda el tema de què estem parlant i ens veiéssim "des de fora". És una pràctica molt útil, ja que no suscita agressivitat en l'altra persona, ni

incita a defensar-se de ningú, i ajuda tant la persona que l'emet com la que la rep.

Per exemple:

- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre.
- (Procediment del canvi)- Doncs no sé per què ho dius. Arribem tard perquè tu t'has entossudit a gravar el partit de futbol en vídeo.
- Però quina cara que tens! Jo m'he posat a gravar el partit perquè he vist que t'estaves maquillant.
- (P.C.) - Mira, ens estem sortint de la qüestió. Ens estem desviant del tema i començarem a treure'ns els draps bruts.
- O bé: - Tots dos estem cansats. Vols dir que aquesta discussió té tanta importància?

Potser el més difícil en una discussió és precisament el que propugna aquesta tècnica: ser capaços de mantenir-nos freds i adonar-nos del que està passant i reconèixer la nostra part de culpa ("tots dos estem cansats"), cosa que va bé per a defensar-nos de qualsevol petit atac que ens enviïn .

5.- Tècnica d'ignorar: Tècnica semblant a l'anterior, encara que en aquest cas la responsabilitat recau únicament en l'altra persona. És aplicable quan veiem el nostre interlocutor sulfurat i tenim por que les seves crítiques acabin en una atac d'insults, sense que nosaltres puguem tenir l'oportunitat de defensar-nos-en. Cal ignorar la raó per la qual l'interlocutor està alterat i ajornar la discussió fins que s'hagi calmat.

Per exemple:

- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre!
- (Ignorar) - Em sembla que estàs molt enfadat, així que crec que és millor parlar-ne després.

A l'igual que en la tècnica del banc de boira, és important controlar el to de veu amb el que s'emet. Un to despectiu o brusc només suscitaria encara més agressivitat en l'altre, que ja està prou enfadat, perquè ho interpretaria com una provocació. El millor és adoptar un to especialment amable i comprensiu, respectuós amb l'enuig de la persona.

6.- Tècnica de l'acord assertiu: Molt similar al banc de boira, però va una mica més enllà, ja que no es limita a cedir terreny sense més comentaris, sinó que deixa clar, a més, que una cosa és l'error comès i una altra el fet de ser bona o mala persona. Consisteix a admetre l'error o el contingut de la crítica, però separant-ho de la nostra qualitat humana. És important mantenir el to serè, evitant posar-se a la defensiva i enfadar-se. Resulta útil en situacions en què reconeixem que l'altra persona té raó, però no admetem la forma de dir-nos-ho.

Per exemple:

- (Acord assertiu)
- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre.
 - Tens raó, arribem tard per culpa meva. Però saps que, normalment, no acostumo a ser impuntual.

Aquesta tècnica aconsegueix tranquil·litzar l'interlocutor, en admetre l'error (si realment s'ha comès, per què no admetre'l?), però separa clarament "fer" de "ser".

Si apliquem diverses vegades aquesta resposta amb persones que tendeixen a generalitzar, podrem evitar que en el futur ens etiquetin.

7.- Tècnica de la pregunta assertiva: Consisteix a incitar a la crítica per obtenir informació que podrà utilitzar en la seva argumentació. Es tracta de "pensar bé" de la persona que ens critica i donar per fet que la seva crítica és benintencionada (independentment que realment ho sigui). Com que de tot es pot aprendre, obliga la persona que ens doni més informació sobre els seus arguments, per tal de tenir clar a què es refereix i en què vol que canviem (després dependrà de nosaltres que canviem de fet o no)

Per exemple:

- (Pregunta assertiva)
- Tu tens la culpa que arribéssim tard com sempre.
 - Què és exactament el que et molesta de la meua manera d'actuar?
- O bé:
- Com és que suggereixes que canviï perquè no es torni a repetir?

J. Llombarda

"Si sents la urgència de criticar algú motivat per l'odi o el ressentiment, calla fins que els teus sentiments es serenin i et permetin criticar afirmativament, si encara ho consideres oportú".

En aplicar-la quan ens critiquen, suscitarem noves crítiques cap a nosaltres, o bé més informació per part de l'interlocutor sobre el nostre comportament. Amb el seu ús, es facilita aclarir el motiu veritable de la crítica, tot servint-nos per diferenciar les crítiques benintencionades dels atacs personals. Si la persona dóna respostes vagues, l'obligarem, per mitjà de les nostres preguntes, que especifiqui més. Quan la crítica és maliciosa o injustificada, la persona aviat es quedarà sense arguments, mentre que si està fundada en una reflexió, pot ser que realment, amb les seves dades, ens ajudi a canviar alguna cosa de la nostra conducta.

8.- Tècnica de la ironia assertiva: Es tracta d'una tècnica una mica perillosa, ja que pot suscitar la ira de l'interlocutor. Consisteix a utilitzar la ironia tot responnent positivament a qualsevol crítica hostil.

Per exemple:

- Tu tens la culpa que arribéssim tard, com sempre. Ets un impresentable.

(Ironia assertiva) - Moltes gràcies pels teus elogis.

3.5. Els drets assertius

Fins ara hem fet al·lusions al fet que cal tenir una conducta comunicativa assertiva: com a emissors, cal exposar el missatge (opinions, sentiments, arguments) de manera que es respectin els drets dels altres. Com a receptors, cal tenir un comportament considerat vers l'emissor, com vers al seu missatge.

Si ens fixem, tot sovint fem esment als drets comunicatius o drets assertius. Però sabem realment quins són, aquests drets? Per tal d'evitar que es manipulin les emocions, els sentiments i les informacions, els psicolingüista M. Smith va crear un decàleg de drets assertius. Aquests drets constitueixen la base teòrica sobre la qual podem plantejar les relacions entre els individus, de manera que es desenvolupin lliurement i voluntària, sense manipulacions, essent una filosofia vàlida a l'hora de treballar l'assertivitat en la comunicació.

Presentem, a mode d'esbós, la llista dels principals drets assertius que tots posseïm.

Taula de drets assertius

1. El dret a jutjar el nostre comportament, el nostre pensament i les nostres emocions, i a prendre la responsabilitat de les seves causes i les seves conseqüències.
2. El dret a no exposar raons o excuses per tal de justificar el nostre comportament o les nostres opinions.
3. El dret a jutjar si ens pertoca la responsabilitat de trobar solucions als problemes d'altres persones.
4. El dret a canviar d'opinió.
5. El dret a cometre errors i a ser-hi responsable d'aquests i de les seves conseqüències.
6. El dret a dir: "No ho sé".
7. El dret a ésser independents de l'afecte dels altres per relacionar-nos amb ells.
8. El dret a prendre decisions alienes a la lògica.
9. El dret a dir: "No ho entenc".
10. El dret a dir: "No m'importa".

Activitats

Reflexioneu al voltant de les següents qüestions:

Unitat 1: La comunicació

1. Per què una expressió correcta pot no produir una comunicació correcta? Raoneu la vostra resposta amb un exemple.
2. Com afecta a la comunicació el fet que el missatge emès no hagi estat prou precís?
3. Com el to pot influir en l'eficàcia de la comunicació?
4. Quina és la importància d'usar la paraula exacta i precisa en l'exposició d'una idea? Què s'assoleix amb això?

Unitat 2: L'escolta activa

1. Què és l'escolta activa? Existeix, doncs, una escolta passiva? En cas afirmatiu, fes-ne una descripció de les seves característiques.
2. Fes un esquema del procés de l'escolta activa i les seves fases.
3. Quines són les tècniques de l'escolta activa? Escriu un diàleg de 25 línies en què plantejis una actitud d'escolta activa.

Unitat 3: Estils de comunicació i habilitats assertives

1. Elabora una taula comparativa de les característiques dels estils de comunicació no assertiu, agressiu i assertiu.
2. Elabora tres diàlegs de 50 línies cadascun en què s'apliquin les diferents tècniques d'assertivitat en les discussions.