

# L'Assertivitat en el voluntariat

Lola Guerra Ruiz

# INDEX

## L'ASSERTIVITAT

Bases de l'assertivitat

Definició, components i drets de l'assertivitat

Exemples de conductes assertives i no assertives

Estratègies i tècniques per a ser assertiu en l'acció voluntària

# L'ASSERTIVITAT

- Definició

“La conducta assertiva és la més hàbil socialment perquè suposa l'expressió oberta dels sentiments, desitjos i drets però sense atacar ningú. Expressa el respecte cap a si mateix i cap als altres”.



<http://www.espaciomenteysalud.es/wp-content/uploads/2014/05/asertividad-686x298.jpg>

## L'ASSERTIVITAT

- Per poder resoldre conflictes és important desenvolupar una comunicació assertiva.
- L'assertivitat és la capacitat d'una persona de poder expressar les seves opinions i idees respectant les idees dels altres. La persona assertiva no es posa per sobre de l'altre no considera que les seves opinions siguin les úniques ni les millors si no que respecta que davant d'un fet puguin haver-hi diferents opinions.
- L'assertivitat afavoreix l'acord entre les persones.

### RESPOSTES DAVANT D'UN CONFLICTE:

- Passiva
- Agressiva
- Assertiva

## LA RESPOSTA PASSIVA

- No defen els seus propis drets, deixa que la trepitjin.
- Respecta als altres però no a sí mateixa.
- Parla de forma poc fluida i veu baixa, evita el contacte ocular, mirada baixa.
- Es queixa a terceres persones de la incomprensió a la que es somet però mai directament al que s'aprofita d'ells.
- Son persones "sacrificades", que eviten molestar o ofendre als altres.

## LA RESPOSTA AGRESSIVA

- Defensen de manera excessiva els seus drets o necessitats sense pensar en els altres.
- Els sentiments que afloren són: ansietat incontrolada i creixent, soledat, incomprensió, frustració, manca de control, baixa autoestima (si no, no es defensarien tant), irritació constant.
- Les conseqüències en aquest cas per les persones agressives pel seu estil de comportament són:
- Generalment els altres els rebutgen o els temen.

Es produeix com un cercle viciós en forçar hostilitat per part dels altres i així augmentar ells/es cada vegada més la seva agressivitat.

## LA RESPOSTA ASSERTIVA

- Una persona té una conducta assertiva quan defensa els seus propis interessos, expressa les seves opinions lliurement i no permet que els altres s'aprofitin de ella.
- Al mateix temps és considerada amb la forma de pensar i de sentir dels altres. Quan una persona és assertiva pot obtenir el que desitja sense ocasionar trastorns als altres.
- Si ets assertiu/va pots actuar a favor dels propis interessos sense sentir-se culpable o equivocada per això.

## RESPOSTA ASSERTIVA

1. Dir correctament el que t'ha molestat.
2. Dir com et vas sentir , important es dir-ho desde el jo, no desde el tu acusant l'altre. Ex: Em vaig sentir malament quan em vas dir....
3. Per últim, demanar el que vols. Ex: Vull que em respectis..

**¿què ha passat?**  
**¿com em sento jo?**  
**¿que vull?**



- ***Tècnica del disc ratllat:*** Consisteix a repetir el propi punt de vista una vegada i una altra sense entrar en discussions ni provocacions. **“Sí, però...”, “Sí, ho sé, però el meu punt de vista és...”**
- ***Tècnica de l'emplaçament assertiu:*** Consisteix a ajornar la resposta que donarem a la persona que ens ha criticat fins que ens sentim més tranquils. **“No vull parlar d'això ara..”**
- ***Tècnica de l'acord assertiu:*** Consisteix a reconèixer l'error, però separa el FER del SER. **“Reconec que m’he oblidat de la nostra cita. En general, acostumo a ser més responsable...”**

# TÈCNIQUES ASSERTIVITAT

- ***Tècnica de la pregunta assertiva:*** Consisteix en pensar bé en la persona que ens critica i donar per fet que la crítica és benintencionada. **“Entenc que no t’hagi agradat el meu comportament d’ahir...”**.
- ***Tècnica de l'assertivitat subjectiva:*** Consisteix a exposar com ens afecta el que l'altre fa des dels meus sentiments, no des de l'acusació o retret.

**“Llavors, jo em sento...”**

**“Preferiria...”**

## DINÀMICA

- Objectiu

Saber disculpar-se en situacions concretes.

- Descripció

Es proposaran diverses situacions on algú s'ha ofès per alguna cosa  
Dir com actuarien davant de cadascuna d'elles, com les resoldrien.

*Ex: T'has oblidat de l'aniversari del teu millor amic i a ell li ha sabut greu*

# Com expressar-se de forma assertiva?

**Descriure:** Quin és el fet? Com s'ha arribat?

**Expressar:** Manifestar els nostres pensaments i emocions

**Suggerir:** Aportar alternatives. Respectar-se i respectar.

**Conseqüències:** Quan suggerim hem de tenir en compte els efectes de la conducta.

- ✓ Dret a ser tractat amb respecte i dignitat
- ✓ Dret a expressar els propis sentiments i opinions
- ✓ Dret a ser escoltat i pres seriosament
- ✓ Dret a jutjar les pròpies necessitats, establir les pròpies prioritats i prendre les pròpies decisions
- ✓ Dret a dir no sense culpabilitats
- ✓ Dret a demanar el que vull, assumint que l'altre té el dret a dir no.

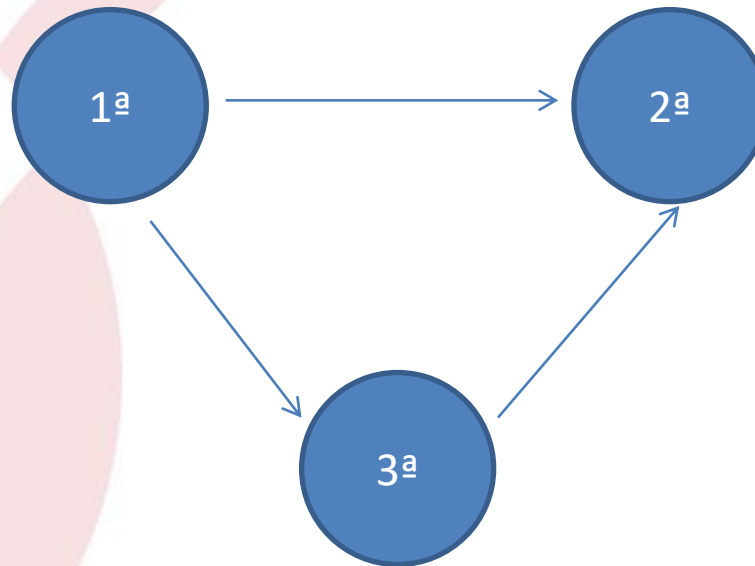
<http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/pnl-y-comunicacion>

## DRETS ASSERTIUS

- ✓ Dret a equivocar-me.
- ✓ Dret a obtenir allò pel qual he pagat
- ✓ Dret a decidir no ser assertiu
- ✓ Dret a ser autònom i independent.
- ✓ Dret a decidir què s'ha de fer amb les meves propietats,cos, temps, etc... Mentre no es violin els drets altres persones.
- ✓ Dret a tenir èxit i a superar-me a mi mateix.
- ✓ Dret al goig i el plaer

# P O S I C I O N S

- Les posicions perceptives es refereixen als punts de vista fonamentals que podem adoptar en la relació amb una altra persona.



## PRIMERA POSICIÓ: posició del JO.

Associada amb el nostre punt de vista, amb les nostres creences i suposicions, veiem el món extern a través dels nostres propis ulls.

**El que jo vull, sento, el que jo penso**, etc. És la posició auto referent on un està en contacte amb sí mateix.



## LA SEGONA POSICIÓ : TU

Associada amb el punt de vista, les creences i les suposicions de l'altra persona, per veure el món extern a través dels seus ulls.

## **TERCERA POSICIÓ: posició de l'observador.**

Punt de vista extern a la relació entre nosaltres i l'altra persona, **des d'una posició d'observador. És la posició que observa de forma neutra. Està dissociada del tema, i té la capacitat de veure noves alternatives.**

# INTENCIÓ POSITIVA

Tota conducta té una intenció positiva per la persona que la fa.

En totes les posicions podem veure la intenció positiva de l'altra persona, és molt probable que des de la nostra posició no compartim la intenció positiva de l'altra persona.

**D  
I  
N  
À  
M  
I  
C  
A**

Treballar un conflicte o situació que us preocupa del voluntariat i poder situar-nos en totes les posicions. Treballant posar-nos en la pell de l'altre i també la intenció positiva.



## DIR NO

- 1.** Ser coherents, atrevir-nos, ser honestos amb nosaltres mateixos i amb els altres, ser sincers, autèntics, estar en pau, saber-nos comunicar, llibertat, ser naturals, afirmar-nos...
- 2.** Pensar el que volem i dir allò que desitgem. Les coses són força relatives i parlar-ne no ha d'espantar-les.
- 3.** Bones paraules per dir allò que pensem: prefereixo, m'agrada, entenc que..., desitjo, necessito, vull, considero que..., m'estimo més.

- **DIFICULTATS PER DIR NO**  
**TÒPICS QUE PODEN FRENAR A DIR NO**

- Hauries de sentir-te culpable.
- T'hauria de fer vergonya.
- Has de tenir tothom content.
- T'hi has de conformar!
- No m'agrades quan dius que no!
- No es pot anar per la vida portant la contrària.



- Fer-ho amb convicció.
- Dir que es necessita temps per respondre, si cal.
- **No donar excuses encara que si raons amb respostes concises i, en cas de ser apropiat, proposant una alternativa.**
- Quan ens costa molt dir una cosa... Hem d'inspirar pel nas lentament i profundament. Està comprovat que una bona respiració ens dóna calma i tranquil·litat en moments de tensió.
- Estar atent/a a les manipulacions i no caure en el xantatge emocional
- **Atrevir-nos a dir allò que pensem i que volem és la millor manera de sentir-nos bé amb nosaltres mateixos... i amb els altres.**