



La Gestió del NO

L'art de posar limits

Laura Raulet

Learn&Grow

- Presentacions

Qui sóc?
Expectatives

Quan és fàcil la gestió del No?
Quan és difícil en la gestió del No?



FÀCIL	DIFÍCIL



ALIANÇA

Què hi ha d'haver en aquesta sessió perquè sigui un èxit?

Learn&Grow

Objectius:

- Saber aplicar eines per una millor gestió del No.
- Aconseguir una major satisfacció personal després de mantenir una conversa on posem límits.
- Disfrutar de l'experiència d'aprenentatge



ACTIVITAT 1



Què ens impedeix dir que NO?



Learn & Grow

Com dir que NO?

1. Dir que No

- No, ho sento

2. Entendre el perquè aquella persona et demana allò

- Entenc que ..

3. Explicar els motius de la teva negativa

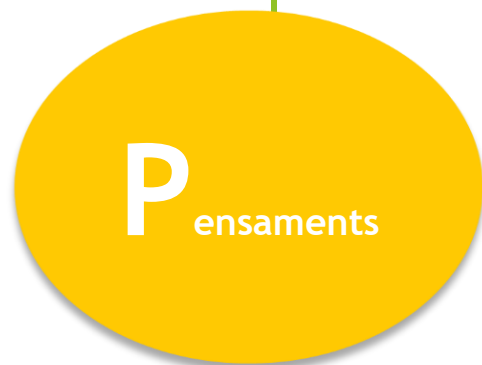
- No en tinc ganes

Nota: Repetir la fórmula tantes vegades com sigui necessari

CREENCES IRRACIONALS (Albert Ellis)

1. Necessito ser una persona estimada i acceptada per tothom.
2. És horrorós que les coses no surtin de la manera que jo voldria.
3. Si alguna cosa pot ser perillosa, cal preocupar-se molt i recrear-se en la possibilitat que passi.
4. És més fàcil evitar que afrontar les dificultats o responsabilitats personals.
5. Contínuament hem d'estar preocupats pels problemes dels altres.

PEC



La comunicació



Les reaccions

Afavorim l'altre
sense fonament.
Mimetitzem.

SIMPATIA

Rebuig de l'altre. El
desafavorim.
Contradiem

ANTIPATIA

**EMPATIA
NEUTRALITAT**

Comprenem com pensa i sent.
Respectem. No jutgem.
Afavorim la relació.

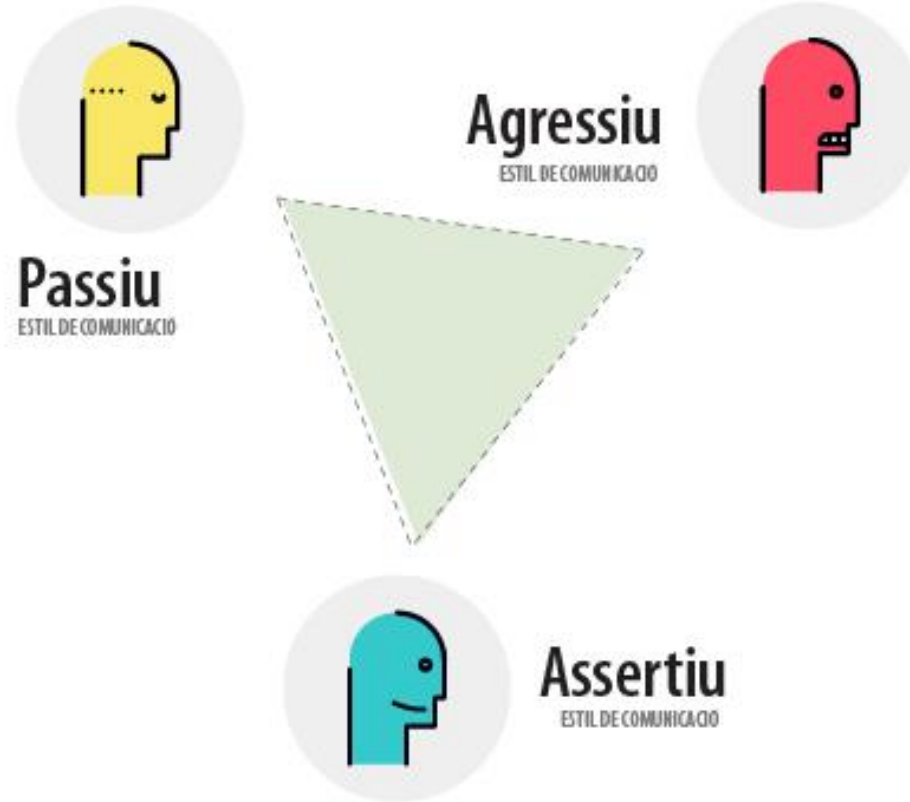
ACTIVITAT 2

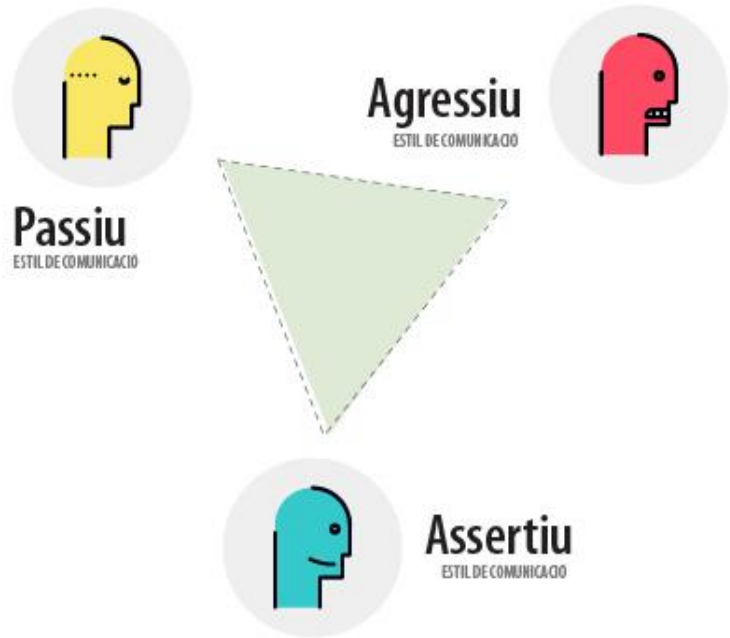


DESCANS



Estils de comunicació





Acció

lluitar

fugir

raonar

Conducta

agressiva

passiva

assertiva

Fórmula Assertiva XYZ

Quan fas o dius **X**, em sento **Y**, i m'hauria agradat que fessis **Z**

Exemple:

Quan em demanes que et prepari això per demà, sento que no tens en compte la feina que tinc pendent per avui, m'agradaria que si necessites ajuda per part meva en aquest tema m'ho diguessis abans i no a última hora perquè avui no ho podré fer.

Haim Ginnot

Pioner dels programes de comunicació eficaç

Fem un pas més:

Primer pas	Quan	Expressar la conducta que em molesta de manera específica.
Segon pas	Em sento	Manifestar els meus sentiments.
Tercer pas	Perquè	Explicar com m'afecta la conducta.
Quart pas	M'agradaria	Exposar el que volem.
Cinquè pas	Perquè	Descriure com ens sentiríem o què aconseguiríem.

Exemple:

- ▶ Ens truca un estudiant, que vol fer un treball sobre la nostra entitat i et diu que necessita amb urgència que li responguis una preguntes en aquell mateix moment perquè demà ha de fer l'entrega.

Resposta:

Quan em demanes que et respongui aquestes preguntes que necessites per demà, em sap greu, perquè m'agradaria poder-te ajudar però no dispo del temps per fer-ho. Et demano que si en el futur necessites una resposta de la nostra entitat, ens ho facis arribar les preguntes per mail amb una antelació de 15 dies, així segur que et podrem donar una resposta.

Role Play



- ▶ Prepara una situació.
- ▶ Un cop finalitzis la preparació, pensa si vols sortir com a voluntari.
- ▶ Recorda: El voluntari és el que més aprèn.

Casos pràctics:

- 1) En algunes ocasions estudiants de psicologia volen col·laborar amb el servei de club social i els has d'informar que el recurs és comunitari i no volem "terapeuitzar-lo" ni treballar des de una vessant de teràpia psicològica.
- 2) Has de dir que no a una sèrie de propostes que suposen un excés d'implicació de la persona voluntària.
- 3) Un senyor voluntari vol venir en hores que no estan estipulades al seu contracte i a més en aquelles hores no hi ha ningú del servei on fa el voluntariat. És un voluntari molt implicat i vol venir per avançar feines del taller de jardineria on ve a fer el suport. Com li podem dir?

Altres formes de posar límits:

Model 1: Conversa d'acció correctiva

Model 2: Comunicar decisions difícils

Model 3: Mediació d'un conflicte dins l'equip

Model 1: Conversa d'acció correctiva

- **Quan cal una acció correctiva?**

Quan ens trobem amb una acció inacceptable

Exemple:

Un estudiant de psicologia que col·labora amb el servei de club social està enfocant la seva ajuda en la vessant de teràpia psicològica quan en la reunió inicial es va explicar que això no era el que s'esperava d'aquesta col·laboració.

Role Play 2



- ▶ Prepara la situació que acabes de llegir amb un company. (8 minuts)
- ▶ Un cop finalitzis la preparació, pensa si vols sortir com a voluntari.
- ▶ Recorda: El voluntari és el que més apren.

Model 1 per fer accions correctives

1. COMENÇAMENT POSITIU / NEUTRAL FENT EMFASI EN LA IMPORTÀNCIA DE LA REUNIÓ

"M'alegro que hagi pogut venir ..."

2. PREGUNTAR PER UNA QÜESTIÓ DE PRINCIPIS QUE AFECTA A TOTHOM:

"Estàs d'acord en que ..."

Aquesta pregunta s'ha de referir a "tothom". Una qüestió de principi.

La resposta a aquesta pregunta ha de ser afirmativa.

3. DADES/FETS:

Identificar els fets que descriuen la diferència entre el comportament de la persona i del principi en el punt 2.

4. QUÈ SUGGERIXES

"Què canviaries perquè aquest comportament no segueixi ..."

Posar-se d'acord sobre com avançar, establir metes i accions concretes per tal de resoldre el problema.

Quan sigui necessari, donar a la persona temps per pensar.

Si no ofereix una solució l'hauràs de forçar tu.

5. RESUM / MESURES CONCRETES PER AL FUTUR

Assegureu-vos que tots dos estan d'acord sobre com continuar. Donar suport.

6. SEGUIMENT

Acord sobre quan i com farem seguiment sobre els acords.

Model 2: Comunicar decisions difícils

1. Inici positiu o neutral.

2. Comunicació Directe de la decisió en primera persona.

“He pres aquesta decisió”

- Dona a la persona l'oportunitat de reaccionar.
- Dona tota la informació negativa en aquest moment.

3. Explicació concreta.

- La explicació ha de venir després de la decisió.
- Ha de ser concreta i preparada.
- Ha de mostrar comprensió per la reacció de la persona.

4. Acceptació: Assegurar la lleialtat a la decisió.

5. Participació: Incloure les suggerències

Mediació de conflictes en l'equip

Voluntariat en equip:

Quan un grup de voluntaris/àries han de treballar de forma coordinada i ja sigui per caràcter o per afinitat, sorgeixen conflictes en la relació.

Com conduir-los?

Com escoltar de forma neutral sense posicionaments?

Com trobar fórmules per a redreçar la convivència?

Model 3 Mediació d'un conflicte dins l'equip

1. PREPARACIÓ:

Buscar evidències i determinar la posició de cada part amb reunions individuals

2. DETERMINAR LA TEVA POSICIÓ (Manager):

- El cap parla expressa la seva opinió i descriu el problema observat
- Especificar el que us agradaria veure de les parts.
- Comentar les conseqüències de no canviar el seu comportament. (El manager imposarà una solució)

3. MEDIACIÓ: (Parts & Manager)

Cada part explica la seva veritat i es reconeixen els errors en cas que sigui necessari.

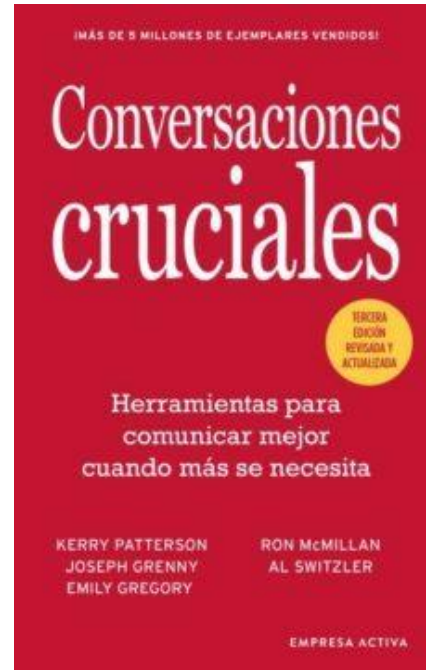
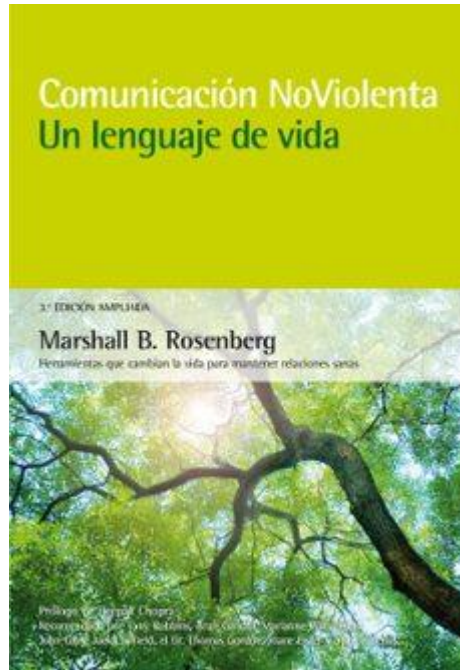
Consensuar el problema i transformar les posicions en interessos: El benefici mutu d'arribar a un acord. El manager pot acompanyar aquest procés.

4. SOLUCIÓ (Parts & Manager):

Determinar accions a realitzar, recursos necessaris i fer seguiment de la solució

Què t'emportes
de la sessió
d'avui?

Bibliografía:



MOLTES GRÀCIES !!

Laura Raulet

Instagram: @learnandgrownow

Mail: lauraraulet@learnandgrow.es

Learn&Grow