



COMUNICACIÓ POSITIVA



L'eina de la
comunicació
no violenta




1. EL CONFLICTE NO ÉS NI POSITIU NI NEGATIU: ÉS NATURAL A LA CONVIVÈNCIA, I DEPÈN DE LA RESPOSTA QUE DONEM PER INTENTAR RESOLDRE-HO.

- Resposta violenta: el conflicte no es pot resoldre-ho
- Resposta pacífica: el conflicte és resold, perquè dialoguem. Dialogar és parlar i escoltar i ens comprenem. D'aquesta forma podem col·laborar juntes i junts per a trobar solució conjunta que done resposta a les nostres necessitats.



2. PODEM AVANÇAR AMB LES RESPOSTES: EMPATIA I ASSERTIVIDAT



A la nostra interacció en les persones que ens relacionem es planteja situacions en les quals he de posar-me d'acord en tu. El resultat es troba en funció de les eines que hem utilitzat:



Resposta 1º TOT PER A MI. PER A TU RES.

Utilitze el poder “Sóc el més fort...” “ Sóc la més sabuda”...”Sóc el germà major” Al PODER jo puc eixir en el que jo vull, i el que tu digues no m’importa, jo vaig a fer valer el meu poder per a guanyar.

Observem quins poders tenim i perquè els fem servir:

- Opció negativa: utilitze el poder per a exclòia a les persones en les quals jo em relacione.
- Opció positiva: la meua situació és per a obrir portes i finestres a la comunicació col·laborativa en els altres.

Resposta 2º MEITAT PER A TU - MEITAT PER A MI.

És una forma ràpida de solucionar una situació, per tal de no discutir. En altres ocasions ens pareix que és just.

Aquesta forma no és agressiva, però es perd oportunitats per avançar en altres opcions que poden solucionar de forma més creativa i col·laborativa des de les necessitats de les persones implicades al conflicte.

Resposta 3 TU ET QUEDES AMB EL QUE NECESSITES I JO EM QUEDE EN EL QUE NECESSITE.

Pregunte quines són les seues necessitats i jo li dic les meues necessitats:

Per a qué? És la pregunta màgica.

Ens preguntem de forma concreta per a saber les necessitats:

Per a què ho necessites? En quin moment ho necessites?

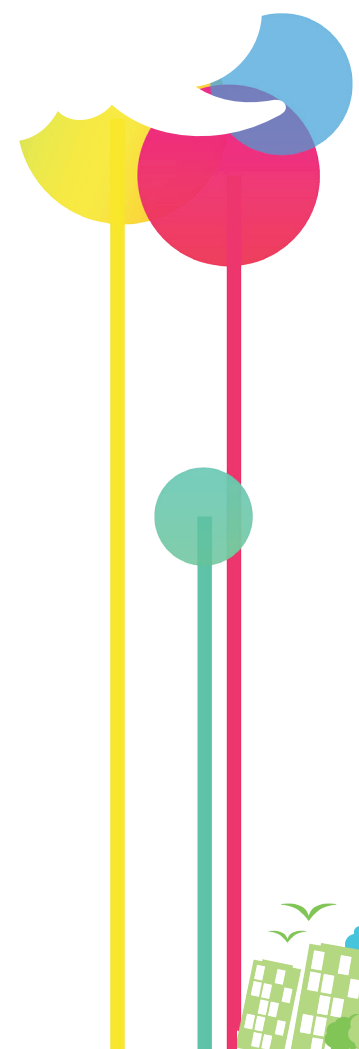
Les conseqüències positives a l'utilitzar les preguntes màgiques:

Ens escoltem i ens entenem.

Des de la comprensió pense l'opció en tu.

No cedís i tampoc impose

És un risc utilitzar el perquè, que ens donen respostes que tornen a posicionar al poder, i no ajuda a explorar què necessiten les persones implicades.



3. ASERTIVIDAD

Eina com a persona que dóna el missatge des de l'assertivitat: Missatge en primera persona:

Si jo dic: "Et comportes com un bebé, fes l'habitació" és un missatge en segona persona és un missatge tu.

Estem transmetin que la responsabilitat és de la persona en la cual tenim el conflicte.

Transmetem enfrontament i ens responen en enfrontament o en evasió. Es talla la comunicació.

No donem informació clara del que volem, i es poden donar diferents interpretacions.

El missatge Tu no dóna opcions, ni deixem que l'altra persona aporte informació concreta que ajude a comprendre.

Les expressions a l'aire no serveixen de molt.



MISSATGE EN PRIMERA PERSONA:

Em sent desanimada quan no fas el teu llit als matins, perquè és un compromís teu i vull que dediques uns minuts a fer-la abans d'eixir cap a l'IES.

Expressar el que demanem no el que no demanem. Expressem en respecte: El que es diu i com es diu.

La nostra petició és concreta i conscient, perquè la persona que ens escolta sàpiga realment el que estem demanant.

Ens assegurem que la persona que ens escolta ens hi ha entés.

Quan ens dirigim a alguna persona hem d'estar segures quina resposta esperem, què volem aconseguir.

Dialogant et comprendré i em posaré en el teu lloc.

COM FER EL MISSATGE EN PRIMERA PERSONA:

Pas 1 Dir el nom... de la persona en la qual estic parlant.

Pas 2 Em sent.... Quin sentiment o emoció produeix la situació.

Pas 3 Perquè.... Concretem la situació perquè l'altra persona que ens escolta sàpiga de què estem parlant i no tinga cap dubte..

Pas 4 Necessite.... Li estem diem de forma concreta quina és la meua necessitat i el que li demanem alguna cosa concreta.





Observem diferents exemples dels estils comunicatius, i valorem quin estil tanca “la porta” a la comunicació i quin estil “la deixa oberta”.



EXEMPLE 1

Estil comunicatiu agressiu.

“¡Est molt pessat! no toques la meua habitació, que és meua i la tinc com jo la vull.

Estil comunicatiu Assertiu / Missatge en Primera Persona.

“Papá, estic molt angoixat i vull acabar aquest treball de l’insti. A la vesprada quan arribe a casa, neteje i ordene”.

EXEMPLE 2

Estil comunicatiu agressiu

“Quina merda de menjar! Ara mateix em fas una altra cosa”

Estil comunicatiu Assertiu

“Mamá, no m’agrada la col perquè les dues últimes vegades que la vaig menjar em va caure fatal i voldria menjar una altra cosa”.

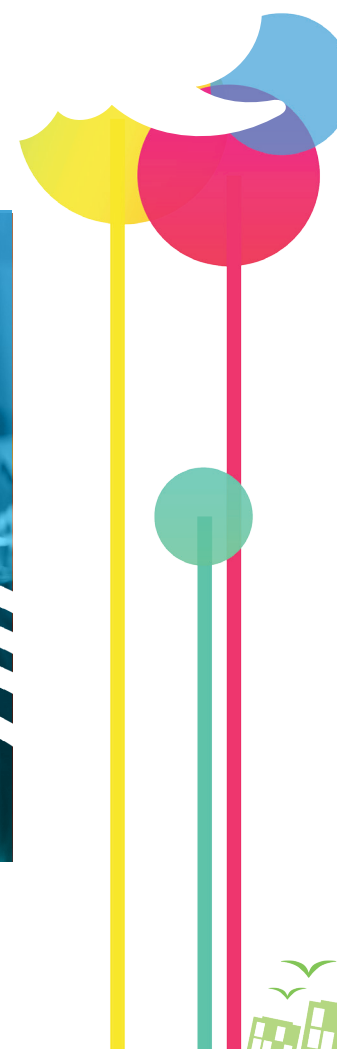
EXEMPLE 3

Estil comunicatiu evasiu

“El baló s’ha punta’t. No passa res xics, Ja li compre un altre al meu germà”.

Estil comunicatiu Assertiu

“Xics, estic preocupat perquè el meu germà ha confiat en mi en deixar-me el baló i hem de pensar com podem arreglar-ho.



EXPRESSIONS QUE TALLEN LA COMUNICACIÓ

NO ÉS ESCOLTA ACTIVA quan les persones “furtem” la conversa a qui parla per a ocupar el primer pla, i convertir-nos en protagonistes.

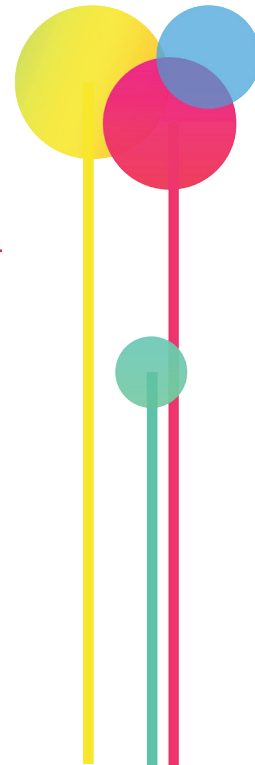
Això no és escoltar.

Quan tenim un conflicte, al mateix temps que ens parlen estem pensant arguments per a discutir- li i formes de imposar la nostra raó, inclòs l'atac.

CRITICAR

Trobar-li pegues a tot el que diga el company, i criticar el que diga sense parar.

Conseqüències: les crítiques constants desanimen a la persona que parla perquè se senten qüestionades per tot, com si mai encertara en res del que diu o fa.



IGNORAR

Comunicació no verbal que ignora completament a la persona que està parlant, badalla...

Conseqüències: la persona se sent ignorada, no li interessa a l'altra persona i no aconsegueix que li donen atenció.



EXPRESSIONS QUE TALLEN LA COMUNICACIÓ

TRANQUIL·LITZAR

“No estigues nerviosa” “calma’t”, “NO exageres”, “que NO hi ha per a tant” , “NO tot el món té sort” , “NO passa res”, “NO et queixes...”

Conseqüències: moltes vegades l’actitud tranquil·litzadora aconseguix posar-nos més nerviosos perquè pareix que l’altra persona no compren que la situació ens afecta de veritat .

AMENAÇAR

Parlar en amenaces en frases que castiguen.

Conseqüències: l’actitud amenaçant mai arregla les coses.

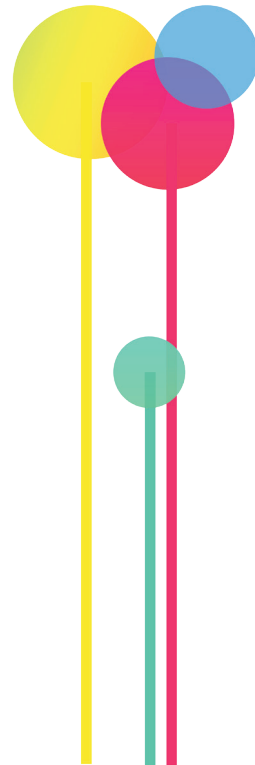
Pareix que la persona acata les nostres decisions, però se sent humiliada. A poc a poc anirà demostrant resistència i ens bloquejarà sistemàticament.



INTERROMPRE

Interrompre de forma continuada.

Conseqüències: les interrupcions constants fan que la conversa no avance..



ACONSELLAR

“Aconsella el teu company sobre el que ha de fer: el que a tu et convé es..., jo en el teu lugar..., jo entenc d’això i ho tens que hacer...”

Conseqüència: la persona que aconsella se situa en un pla de superioritat, enxiquint la persona que parla que se sent incapaç enfront d’algú que tot ho sap.

EXPRESSIONS QUE TALLEN LA COMUNICACIÓ



SERMONEJAR

Plantejar normes externes, donant voltes i voltes al mateix contingut o tema.

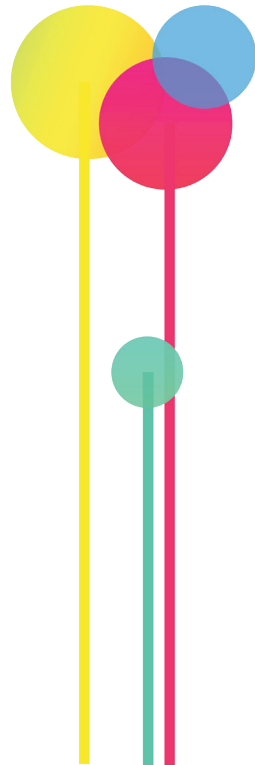
Conseqüències: La persona que escolta el sermó deixa molt prompte d'escoltar

LLEVAR IMPORTÀNCIA, IRONITZAR BURLAR-SE

"Això no és comparat en el que em va succeir (compara)"
," doncs conec a una persona que li va passar...(inventa)".
" Si clar i que més !!!" (exagera) , " Aixó et pasa per bo, per tonta..." Eso te pasa por bueno, por tonta.." " Bobo, això no té importància"

Conseqüència: cada persona té les seues preocupacions i llevar-li importancia implica desvaloritzar-l'hi.

Se sent insultada o insultat i que no l'importa a l'altra persona.



ESCOLTA ACTIVA

MOSTRAR EMPATIA

Escoltes atentament, mantens contacte visual amb l'altra persona. No li dones ni li lleves la raó, soles pretens que siga parlant.

Conseqüències: l'actitud empàtica consisteix a comprendre a l'altra persona però sense necessitat d'estar d'acord o no en el que diu. Soles li animes a seguir parlant i mostrar el teu interès.

ACLARIR

Vols reunir informació precisa sobre el que t'expliquen. Per açò dius: podries dir-me en quin moment li vas trobar a faltar?, quan dius que està vell, a què et refereixes exactament?, podries descriure'm bé al teu gos perquè jo puga imaginar com és?, etc.

Conseqüències: les preguntes aclaridores són molt importants per a precisar la informació, per a reunir dades que després ens siguen d'ajuda per a arreglar el problema.



RESUMIR

Sintetitza la informació que et dona el teu company centrant-te en els detalls més importants. O siga, que desitges un cotxe que...

Conseqüències: per a avançar en una conversa, arriba un moment en què s'han de resumir els punts clau o els interessos més destacables, així evitem donar voltes al mateix o desviar-nos del tema principal.

ESCOLTA ACTIVA



PARAFRASEJAR

Has de repetir el que diu l'altra persona: " si ho he entès bé dius que..., es així?

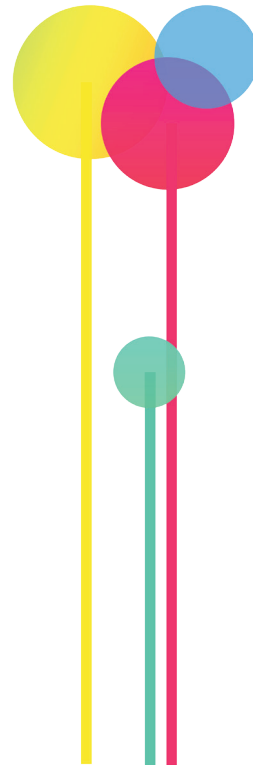
Conseqüències: el parafrasejo és una gran eina, i serveix perquè la persona que ens conta sàpiga que li escoltem i li comprenen. Un xicotet mal entès que no s'aclara pot ser l'inici d'un encadenament de malentesos que sinó s'aclareixen aniran escalant fins convertir-se en un gran problema.

Parafrasejar: (1) Posar les paraules en la persona de qui les ha dit. (2) repetir el que diu llevant, si és el cas, insults i reprotxes i (3) preguntar si hem entès bé. El parafrasejo fa que les converses siguin tranquil·les i reflexives , i ens ajuda l'altra persona no se senta ignorat, criticat, aconsellat...

REFLECTIR

Es tracta de parar esment als sentiments de l'altra persona. De tant en tant o al final, intentar posar nom a aqueixos sentiments: sembles molt feliç, se't veu contenta, tens grans expectatives no?

Conseqüències: Mai afirmem o neguem aqueixos sentiments tan sols li fem saber a l'altra persona que ella ens els ha transmés i nosaltres els hem captat. Açò és reflectir. Aquesta eina funciona especialment ben quan algú crida, insulta, colpeja... perquè quan reflectim els seus sentiments ja no té necessitat de seguir demostrant-los, pot asserenar-se i començar a parlar amb calma.



ESCOLTA ACTIVA



REFORMULAR

Vas a donar-li un punt de vista diferent a la història que ajude a veure les coses d'una altra manera. Per exemple:

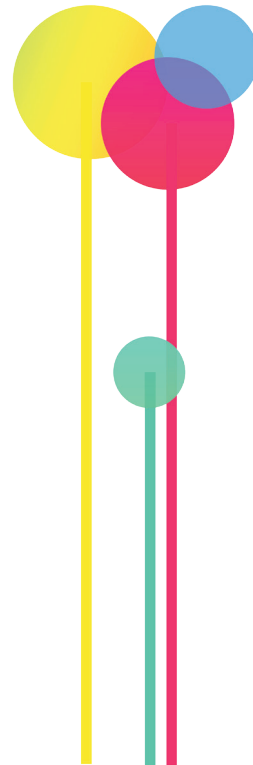
sembla que vas a disposar de temps per a tu, et vas a estalviar els diners del curs veritat?, et lleven el guix a principis d'agost, açò et deixa tres setmanes...

Conseqüències: en ocasions ens tanquem molt en un punt de vista únic que no porta a cap part, llavors és quan la reformulació ajuda a mirar les coses des d'un altre angle més positiu, o simplement diferent.

PREGUNTES CIRCULARS

Has de formular preguntes d'imaginació. Suposem que una altra vegada et trobes en una situació semblant podries fer alguna cosa per a arribar a l'hora? hi hauria alguna manera d'atendre al teu germà sense que tu arribares tard? què succeiria si...?

Conseqüències: les preguntes circulars serveixen per a desencallar situacions que semblen no tenir remei. Serveixen per a ajudar a l'altra persona a descobrir nous enfocaments del problema i a evitar que es cometen els mateixos errors una vegada i una altra.





Movimiento por la Paz -MPDL-

Val.sensibilización@mpdl.org

Telf: 963821531

C/Lérida, 28 bajo, 46009, Valencia

