

# Com dir les coses per a obtenir el resultat esperat?

ANNA IGLÉSIAS I ANNA SANGLES (psicòlogues / [www.activament.cat](http://www.activament.cat))

**Q**uantes vegades ens han demanat que féssim una cosa i hem acabat posant mil excuses per a no fer-la o l'hem feta de mala gana? O, depèn de qui ens ho demani, ho fem amb més o menys diligència. Per què passa això i de què depèn?

La manera com transmetem un missatge influencia en la resposta o en el comportament de la persona que el rep. Si algú ens exigeix que fem una determinada feina, probablement la farem amb desgana, i el resultat pot ser poc o no gens satisfactori, o tot al contrari del que passaria si ens ho demanessin bé i tinguessin en compte la nostra opinió. Així, doncs, quina és la fórmula d'aconseguir que les altres persones facin de la manera més eficient possible allò que volem o necessitem?

La resposta és una habilitat social anomenada **assertivitat**, que consisteix a manifestar d'una manera respectuosa, clara i sincera, els sentiments, les emocions, els desitjos, les creences... i defensar els nostres drets i opinions sense sentir-nos culpables.

Per tal de posar en pràctica aquesta habilitat, s'han de tenir en compte els següents elements:

**Característiques personals:** ser constant i perseverant amb el missatge que transmetem (dir-lo dues o tres vegades d'una manera diferent i amb un interval curt de temps durant la conversa) i tenir confiança en nosaltres mateixos.

**Abans de transmetre el missatge:** decidir què es vol transmetre, dedicar un moment a elaborar-lo i pensar a quina persona va dirigit.

**Característiques del receptor:** tenir en compte l'edat, el nivell formatiu, el caràcter, l'opinió que té sobre nosaltres, el sentiment que mostra en aquell moment i el context en què es troba.

**Expressió corporal:** mirar als ulls de la persona a qui ens dirigim, situar-nos al mateix nivell que aquesta, mantenir una posició corporal relaxada, somriure i gesticular.

**Característiques del missatge:** ha ser clar i concret, sense exigir ni amenaçar, sense excusar-se, fer ús del condicional de verbs com *voler, agradar...* (*voldria, m'agradaria...*), parlar en primera persona (*penso, crec...*), fer ús dels silencis, modular el to de veu, utilitzar un volum adequat (ni alt ni baix) i evitar les falques, les repeticions i els titubeigs.

**Temps:** saber bé de quant temps disposem i assegurar-nos que l'altra persona disposa també d'aquest temps.

**Reacció davant la resposta:** fer una escolta activa, ser capaç d'assumir la pròpia responsabilitat, respectar la conducta dels altres i acceptar una negativa.

Hem de tenir present que les habilitats socials són conductes apreses i, per tant, es poden millorar. Ser-ne conscients facilita la relació amb les altres persones, millora la comunicació, augmenta la capacitat de resoldre conflictes i tot això ens ajuda a sentir-nos bé amb nosaltres mateixos.

També és important recordar que no existeix una conducta socialment perfecta, ja que cada persona té un estil comunicatiu, un perfil de personalitat, uns trets característics que el defineixen en la seva manera de relacionar-se amb els altres. Aquest estil es pot modular, millorar..., sempre que la persona ho cregui convenient o necessari.

I, per últim, hem de recordar que l'assertivitat és una de les habilitats socials més importants i que va estretament relacionada amb la nostra autoestima. ♦

