

TÈCNIQUES PER AFAVORIR LES RELACIONS SOCIALS

TÈCNIQUES PER AFAVORIR LES RELACIONS SOCIALS

Les **estratègies metodològiques** més adequades per a l'aprenentatge d'habilitats socials són:

- **L'ensenyament directe** mitjançant instruccions, reforços i ajudes.
- **El modelatge**, a través de la imitació de models.
- **L'aprenentatge participatiu** a partir de les vivències en la interacció en grup.



TÈCNIQUES PER AFAVORIR LES RELACIONS SOCIALS

Aquestes estratègies generals es complementen amb altres **tècniques** dirigides a l'**aprenentatge específic** d'habilitats socials.

Entre aquestes podem considerar la **retroalimentació**, **l'empatia**, **l'escolta activa**, **l'assertivitat** i **el role playing**.



LA RETROALIMENTACIÓ

Perquè la **comunicació sigui efectiva** ha de generar **retroalimentació**.

La **retroalimentació o feedback** s'entén com la comunicació (verbal o no verbal) en dues direccions.

La retroalimentació és la condició bàsica per a la interacció, per això és important que les persones usuàries aprenguin a generar-la. Aquesta exigència és especialment necessària en les persones amb mancances comunicatives a causa de deficiències sensorials, en l'atenció, en la comprensió, etc.



LA RETROALIMENTACIÓ

Les i els professionals tindran en consideració les característiques d'aquestes persones a l'hora de comunicar-se amb elles i donar-los instruccions.

Així, a més de **parlar a poc a poc i vocalitzar sense exagerar** per a assegurar-se de la seva completa comprensió, hauran de fomentar la **retroalimentació**, preguntant-los, directa i individualment, si han entès el que se'ls acaba de dir o si hi ha alguna cosa que necessiten que se'ls aclareixi o que se'ls expliqui millor.

L'EMPATIA

L'empatia s'entén com la **capacitat d'una persona per a posar-se en el lloc d'una altra**, i això implica també la comprensió del seu estat afectiu i emocional per a actuar en conseqüència.

L'empatia no suposa necessàriament compartir els arguments que justifiquin l'estat emocional que expressa l'altra persona, però sí intentar entendre-la.



L'EMPATIA

En la nostra feina d'atenció a persones en situació de dependència, solament podrem comprendre el comportament, els temors, les preferències i les dificultats dels usuaris i les usuàries si som capaces de **posar-nos en el seu lloc**.



L'EMPATIA

Cada persona veu les coses a la seva manera i les interpreta des del seu punt de vista, amb el benentès que l'única perspectiva vàlida és la pròpia. L'empatia promou precisament una **amplitud de mires**, que parteix de l'assumpció del principi que les opinions diferents o contràries a la pròpia no tenen perquè estar equivocades.



L'EMPATIA

Aprendre a veure les coses des de punts de vista diferents aporta molts **avantatges**:

- Proporciona una major comprensió dels problemes.
- Permet plantejaments més variats per a solucionar aquests problemes.
- Enriqueix el nostre punt de vista.
- Contribueix a millorar les interaccions socials, i a prevenir, gestionar i solucionar conflictes.

L'EMPATIA

L'empatia conforma una de les nostres **habilitats més valuoses**, i els seus **beneficis a nivell personal i social** són incalculables.

Gràcies a ella convivim, establim relacions estables, procurem no fer mal i, quan ho fem, tractem de reparar-ho. Ens ajuda a ser justos i tolerants, i a aconseguir el nostre potencial com a éssers humans que som.



L'ESCOLTA ACTIVA

En la base de l'empatia podem situar **l'«aprendre a escoltar»**, un concepte molt més complex que la simple activitat espontània de l'audició.

L'**escolta activa** es refereix a una sèrie de comportaments i actituds que preparen a la persona per a escoltar a una altra, concentrar-se en el que diu i proporcionar respostes o feedback.



L'ESCOLTA ACTIVA

Així doncs, mitjançant l'escolta activa no ens limitem a escoltar el que l'interlocutor diu, sinó que intentem aprofundir en els seus **sentiments, idees i pensaments** amb la finalitat d'**interpretar** el més fidelment possible el que intenta transmetre.

En aquest sentit, requereix una actitud completament diferent de la passivitat que suposa simplement sentir, i exigeix grans dosis d'empatia.

LES BARRERES A L'ESCOLTA ACTIVA

Escoltar, a diferència del que sembla, no és fàcil; al contrari, és una de les activitats de comunicació més complicades. Les **barreres a l'escolta activa** són **obstacles** i comportaments que entorpeixen l'escolta activa, a vegades de manera inconscient.

- Escolta selectiva
- Escolta prejudjada
- Escolta abstreta
- Escolta impulsiva
- Escolta reactiva
- Escolta egocèntrica



LES BARRERES A L'ESCOLTA ACTIVA

Alguns dels més habituals són els següents:

- Prestar més atenció al que direm que a escoltar i entendre el que la persona ens està dient.
- Fixar-nos més en el que creiem que les persones són que en el que diuen.
- Atendre només els continguts que ens interessin i no parar esment a res més.
- Creure que sempre es té la raó. Això fa que només parem atenció a les opinions afins, la qual cosa obstaculitza l'enteniment i empobreix l'intercanvi.

COM ESCOLTAR?

Una cop coneguts els obstacles de l'escolta activa, estem en condicions de valorar quines **estratègies són útils** per a escoltar activament:

- Tenir empatia
- Formular preguntes aclaridores
- Parafrasejar, amb les mateixes paraules, el que la persona va dient per a verificar que la interpretació és la correcta.
- Reformular aspectes parcials o treure conclusions.
- Utilitzar una comunicació no verbal afí: mirada, gestos, postura receptiva, etc.

L'ASSERTIVITAT

Les habilitats socials i la conducta estan directament relacionades. Per aquesta raó, hem d'establir algunes consideracions sobre el **tipus de conducta** més adequada perquè les habilitats socials puguin desenvolupar-se amb efectivitat.



CONDUCTES ASSERTIVES I NO ASSERTIVES

Partim de l'existència de tres categories de conducta o estils de relació:

- **Conducta assertiva.**
- **Conducta agressiva.**
- **Conducta passiva.**



CONDUCTA ASSERTIVA

Consisteix a **defensar els drets i expressar les opinions pròpies de manera adequada, sense vulnerar els drets dels altres**. No significa tenir sempre la raó, sinó expressar els punts de vista propis, siguin aquests correctes o no, respectant els altres.

La conducta assertiva també implica que estem oberts al diàleg i a canviar la nostra opinió si ens adonem que és errònia.



CONDUCTA AGRESIVA

Es dona quan una persona **expressa el que sent, el que vol o el que pensa sense respectar els drets de les altres**. La persona en la qual predomina aquest tipus de conducta es creu en possessió de la raó i no està disposada a canviar, encara que reconegui que està equivocada.

El seu **estil de comunicació és intimidatori, impositiu i desafiador**, i sol renunciar al diàleg i la negociació com a manera de resoldre els conflictes.

CONDUCTA PASSIVA

La passivitat **consisteix a no expressar directament els pensaments, sentiments o desitjos propis**. Solen ocultar-se per a no molestar o danyar als altres, o simplement per creure que no tenen valor, amb la qual cosa no es vulnereu els drets de les altres persones, però sí que es desatenen els propis.

Aquest tipus de comportament revela una **falta de seguretat i una autoestima baixa**.

ASSERTIVITAT

Hem de promoure **estils de relació assertius i dialogants**, perquè la **conducta assertiva és la més adaptativa i la més eficaç** en les relacions socials.

Els altres dos estils de comportament generen malestar, ja sigui a la pròpia persona (passivitat) o bé a les altres (agressivitat).



ESTRATÈGIES PER MILLORAR L'ASSERTIVITAT

Sembla evident que el fet de desenvolupar una conducta assertiva està en la base de qualsevol entrenament en habilitats socials.

Per a aconseguir-ho requerirem una sèrie d'**estratègies comunicatives**:

- Tenir una autoestima adequada.
- Expressar les opinions pròpies.
- Acceptar les crítiques i valorar-les.
- No avassallar ni deixar-se avassallar.

TÈCNIQUES PER ENTRENAR L'ASSERTIVITAT

Algunes de les tècniques més habituals per a entrenar l'assertivitat són:

- El disc ratllat
- La interrogació assertiva
- L'acord assertiu
- Processar el canvi
- Ignorar
- El banc de boira
- El desplaçament assertiu
- La ironia assertiva
- El trencament del procés



EL ROL PLAYING

El **joc de rol o role playing** consisteix a simular, mitjançant una representació, una situació de la vida real.

A pesar que utilitzi situacions fictícies, és una eina molt útil per a avaluar i autoanalitzar errors de comunicació, per a exercitar l'empatia, per a representar i assajar conductes assertives i, en general, per a treballar qualsevol aspecte relacionat amb les habilitats socials.



EL ROL PLAYING

El seu funcionament és relativament simple: es tria una situació i s'assignen papers a diferents persones, que han d'**actuar d'acord amb el rol que els hagi tocat**, intentant posar en pràctica, durant la simulació, les habilitats que s'han treballat prèviament.

La persona usuària, guiada pel professional que actua com a entrenador, **representa un rol** en el qual ha de mostrar **conductes apropiades i efectives** per a afrontar situacions de la vida diària.

EL ROL PLAYING

Les persones que no participin en la simulació assumiran el paper d'observadores i anotaran els **progressos i les errades** dels diferents participants. La seva funció és molt important, perquè a partir dels seus apunts es durà a terme la **valoració** i s'elaboraran les **propostes de perfeccionament**.

Si la situació és molt estructurada, pot ser útil emprar registres on anotar aquestes observacions.

EL ROL PLAYING

Rebre feedback o retroalimentació és fonamental en la tècnica de role playing.

És sempre aconsellable **gravar la representació i visionar-la amb posterioritat** per a poder fer la nostra pròpia valoració tant de l'actuació com de les opinions i aportacions dels observadors.

