

Raquel Ballesteros

CAMBRE, AQUEST CAFÈ ESTÀ FRED!



Primers auxilis per millorar
l'assertivitat, la comunicació
i les relacions personals



© 2015 Raquel Ballesteros

© 2015 Viñetas para vivir

© 2015 Raimon Samsó, pel pròleg

© 2015 Irma Triginé, per la traducció

© 9 Grup Editorial
Angle Editorial
Muntaner, 200, àtic 8a
08036 Barcelona
T. 93 363 08 23
www.angleeditorial.com
angle@angleeditorial.com

Retoc de les imatges: Gemma Ballesteros

Primera edició: gener de 2015
ISBN: 978-84-16139-30-9
DL B 27703-2014
Imprès a Leitzaran Grafikak, SL

No és permesa la reproducció total o parcial d'aquest llibre, ni la seva incorporació a un sistema informàtic, ni la seva transmissió en cap forma ni per cap mitjà, sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, per gravació o altres mètodes, sense el permís previ i per escrit dels titulars del copyright.

Raquel Ballesteros

CAMBRES, AQUEST CAFÈ ESTÀ FRED!

Primers auxilis per millorar
l'assertivitat, la comunicació
i les relacions personals

Pròleg de Raimon Samsó

 Angle Editorial

Índex

Pròleg de Raimon Samsó	9
Presentació	11

PRIMERA PART: LES HABILITATS SOCIALS

LES HABILITATS SOCIALS	19
-------------------------------------	-----------

Característiques de les habilitats socials • Per què ens és difícil posar-les en pràctica? • Quines habilitats socials hi ha? • Quins avantatges té exercitar aquestes habilitats?

L'ASSERTIVITAT	43
-----------------------------	-----------

La persona assertiva • La persona agressiva • La persona passiva • Com pensem i ens sentim quan seguim aquests patrons? • En què s'assemblen un agressiu i un passiu? • Els drets assertius • Quins són els nostres drets assertius? • Quan ens costa posar en pràctica els drets assertius? • Petit qüestionari d'assertivitat

LA COMUNICACIÓ	69
-----------------------------	-----------

Objectius de la comunicació • Interferències en la comunicació • Passos per a una bona comunicació • La comunicació efectiva: reduir interferències i males interpretacions • Passos per escoltar adequadament • Errors en comunicar i escoltar • La comunicació no verbal • L'empatia: habilitat bàsica per a la comunicació

SEGONA PART: HABILITATS ESPECÍFIQUES

GESTIONAR CONFLICTES 93

Formes de respondre al conflicte • Idees errònies sobre els conflictes • Avantatges del conflicte

ENFRONTAR-NOS A L'ENUIG DE L'ALTRE.....101

Enfrontar-nos a persones agressives • Errors en enfrontar-nos a l'enuig d'una altra persona • Estratègies per enfrontar-nos a l'enuig de una altra persona • Observacions finals: enfrontar-nos a l'enuig de l'altre

LES CRÍTQUES119

Les crítiques. Per què reaccionem negativament? • Formes d'afrontar les crítiques • Crítiques constructives!... Gràcies! • Avantatges de les crítiques • Comunicar una crítica • Errors en comunicar les crítiques • Què hem d'evitar? • Com comunicar una crítica • I si l'altra persona no fa cas de les meves crítiques o no canvia? • I si tot i així no hi ha manera?

DIR NO 149

Per què ens costa dir no? • Aprendre a dir no • Quan comencem a dir no • Les persones a les quals els costa dir sí

EXPRESSAR EMOCIONS ÍNTIMES..... 163

Creences que ens dificulten poder expressar les nostres emocions • Quan ens tanquem emocionalment • Recomanacions per obrir-nos emocionalment

L'AJUDA177

Ajudar l'altre de manera assertiva • Maneres poc eficaces d'ajudar • Com ajudar de manera assertiva • Què hem d'evitar? • Recomanacions • Demanar ajuda o deixar-nos ajudar • Per què de vegades els altres no ens ajuden? • Passos assertius per demanar ajuda

ACOMIADAR-SE 199

Agraïments201

Bibliografia 203

Pròleg

Conec la Raquel des de fa anys, des que vam treballar junts en un procés de *coaching*. De seguida em vaig adonar que tenia al davant un cor excepcional. La seva qualitat humana es reflectia en els seus projectes, de manera que no hi havia diferència entre el que feia i qui era. Jo sabia que el seu projecte seria brillant como ella. Va ser llavors quan em va permetre llegir un primer esbós d'aquesta obra, encara en fase inicial.

Llegir i rellegir el llibre de la Raquel una vegada acabat ha estat una delícia. No he trobat una sola pàgina d'allò que denominem «palla» o text de farcit. Ben al contrari, cada línia aporta valor i coneixement de l'ànima humana.

Aquest llibre d'aparença innocent és en realitat un dels millors tractats d'intel·ligència emocional que s'han escrit. Ens convé a tots llegir-lo una vegada i fixar conceptes i pràctiques indispensables per gaudir d'una vida millor.

El fet que inclogui il·lustracions en format de còmic és un gran avanatge, ja que a més de fer la lectura més amena, il·lustra molt bé el tema i en facilita la comprensió. Aquest llibre ajuda també a entendre una cosa molt important: aquests conceptes haurien d'aprendre's durant la infància, a l'escola i a casa. Si en lloc de sèries, historietes, contes violents i pel·lícules que no aporten res als més petits se'ls facilités l'accés a aquesta saviesa essencial, la humanitat seria més feliç, menys violenta i més evolucionada.

Les habilitats socials que ens ensenya l'autora són tan elementals que pel fet de ser-ho semblen oblidades: aprendre a dir NO em sembla el cim de l'autoestima, aprendre a gestionar les crítiques és indispensa-

ble per deixar de patir inútilment... I així, tema rere tema, aquest llibre el considero una eina bàsica per a l'educació emocional de petits i grans.

Adults, és moment de tornar a escola i aprendre els ensenyaments perduts sobre la comunicació i l'assertivitat.

Regaleu aquest llibre a totes les persones que vulguin ser felices, i el món us ho agrairà.

RAIMON SAMSÓ,
autor i director de l'Institut d'Experts
www.institutodeexpertos.com

Presentació

Quantes vegades ens hem sentit desbordats, o superats, davant la reacció agressiva d'alguna persona? O quantes vegades ens ha estat difícil negar la nostra ajuda a algú? O hem estat incapaços d'expressar les nostres emocions de manera adequada?

Comunicar-nos de forma eficaç per aconseguir relacions positives i apropar-nos als nostres objectius és una acció que ningú ens ha ensenyat i que hem anat aprenent a força d'assaig-error.

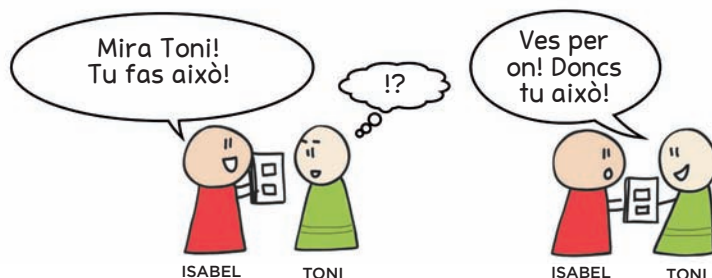
Moltes de les situacions que provoquen un conflicte amb els altres són fruit de malentesos, de la falta de comunicació o de la dificultat per enfrontar-nos a la situació, conceptes que poden exercitar-se i corregir.

Com és possible que no ens hagin ensenyat a posar en pràctica habilitats tan necessàries en la nostra vida com fer una crítica a algú altre, dir que no, defensar els nostres drets o negociar amb el nostre cap?

En aquesta primera part del llibre et convido a conèixer què són les habilitats socials i quins són els nostres drets assertius. T'ensenyaré de quina manera de vegades actuem de forma passiva o agressiva amb les nostres relacions (família, amics, etc.) i també dedicarem un capítol a la comunicació. Aprendre a reduir els *malentesos* amb els altres i observarem quins són els errors que cometem més habitualment a l'hora de comunicar-nos.

El meu desig és que, a través de les **vinyetes**:

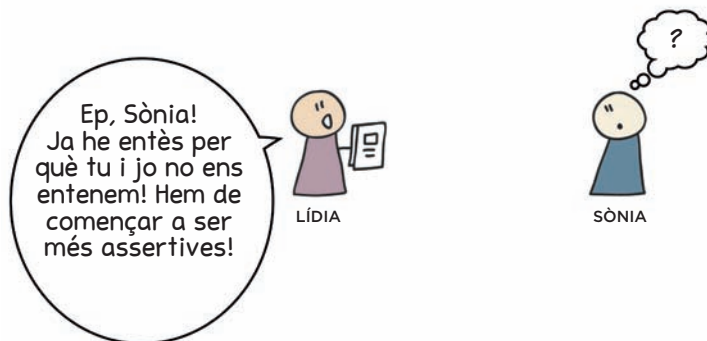
- Et vegis reflectit, tant tu com les persones que t'envolten.



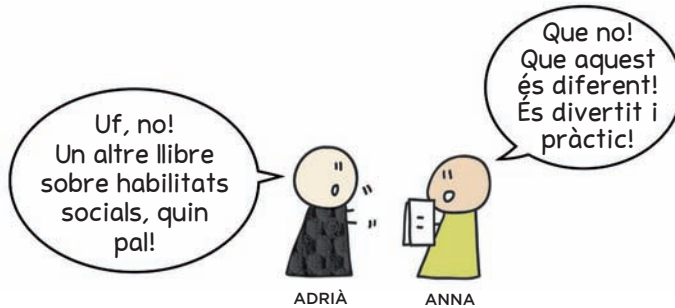
- Posis una mica d'humor i normalitat a les dificultats que tots experimentem de tant en tant.



- Et plantegis noves maneres d'actuar davant situacions que et permetin millorar les teves relacions amb els altres.



- T'entretinguis i passis una estona agradable.



I si aquesta primera part t'obre la gana, a la segona part del llibre encara trobarem més idees pràctiques sobre qüestions tan quotidianes com enfrontar-nos a l'enuig de l'altre, negociar, comunicar i rebre crítiques, dir no, expressar emocions, donar i rebre ajuda, etc.

Totes i cadascuna d'aquestes estratègies són tècniques conscients que pots utilitzar per apropar-te a aquelles persones que t'importen i establir una relació més satisfactòria i positiva. O de manera perspicaç, bregar amb aquelles altres amb les quals et vas topant en el teu dia a dia (coneguts, caps, companys de feina, etc.).

Perquè cada persona que apareix en el nostre camí, i especialment aquelles que s'interposen i posen a prova la nostra paciència, ens ofereix una gran oportunitat de créixer, exercitar les nostres habilitats socials i aprendre més de nosaltres mateixos.

Sovint ens enfrontem a certes situacions amb queixes o bé repetint sempre els mateixos patrons una vegada rere l'altra. Però en realitat, tenim la capacitat de canviar la nostra experiència.

T'animes a passar pàgina?!

Aquests són els personatges

Aquest llibre no hauria estat possible sense la col·laboració dels nostres protagonistes i de la resta de familiars, amics i acompanyants que han decidit formar part d'aquestes vinyetes. Personatges inspirats en persones del dia a dia, com tu i com jo, que s'enfronten al meravellós món de les relacions humanes.

Els ens acompanyaran al llarg de nombroses vinyetes i amb les seves situacions diàries ens mostraran com afrontar cada dia les nostres relacions socials. Us els presento:



LEO

LEO

El Leo és delineant en una empresa d'automoció. Viu amb la seva dona, la Glòria, i el seu fill Guillem.

Tímid i confiat fora de casa, però mandrós i acomodat a dins. Sovint es mostra excessivament lliurat a la feina i tendeix a defugir els conflictes en qualsevol àmbit.



GLÒRIA
(dona del Leo)



GUILLEM
(fill del Leo)



VIRGÍNIA
(neboda del Leo)



NÀDIA

NÀDIA

La Nàdia és professora de primària. Viu sola i comparteix molt del seu temps amb família i amics, especialment amb la seva germana Irene, que és un gran pilar en la seva vida.

Ambivalent i voluble, de vegades adopta estratègies de manipulació amb les persones que l'envolten o deixa de banda els seus objectius i metes per por al rebuig o a la soledat.



MARE DE LA
NÀDIA



PARE DE LA
NÀDIA



IRENE
(germana de la Nàdia)



CARLES
(amor platònic de la Nàdia)



ISMAEL

ISMAEL

L'Ismael és economista i dirigeix un equip de treballadors en una multinacional.

Té dos fills i està divorciat de la Clàudia, amb la qual sovint té conflictes.

Des de fa pocs mesos viu amb la seva nova parella, la Laura.

De caràcter queixós i desconfiat, sovint li costa mantenir relacions positives amb els altres.



CLÀUDIA
(exdona de l'Ismael)



TEO I TINA
(fills de l'Ismael i de la Clàudia)



LAURA
(xicota de l'Ismael)

PRIMERA PART

LES HABILITATS SOCIALS

LES HABILITATS SOCIALS

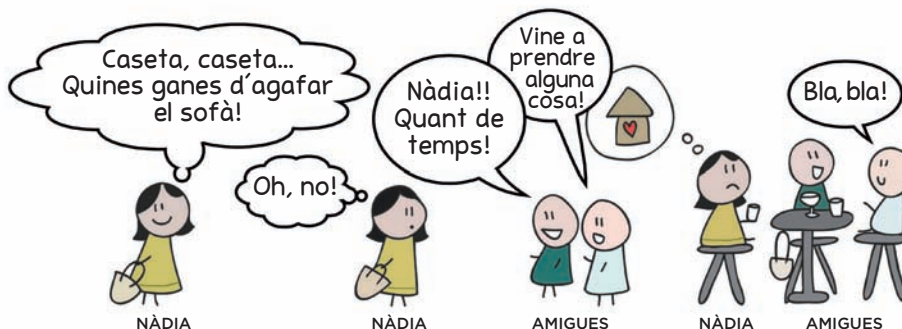
El Leo està cansat que el seu cap posi traves a tot i sempre li acabi delegant les tasques més rutinàries i avorrides.

Per tant, decideix abordar el problema i parlar amb ell de manera seriosa:



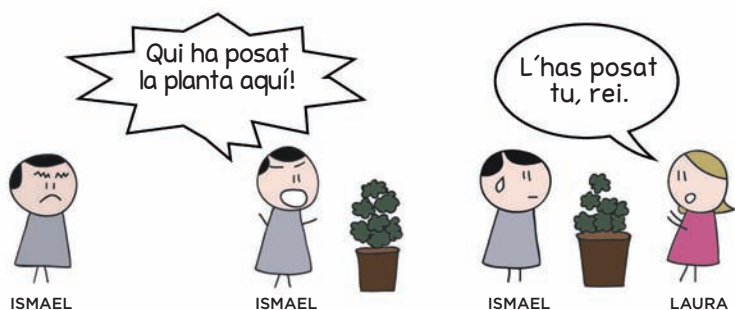
Però la realitat és que, al final, sempre acaba posposant-ho per a un altre moment.

La Nàdia tot just surt de l'escola després d'un dia difícil. Té ganes d'arribar a casa i poder descansar, però es troba amb unes amigues que fa temps que no veu:



I sense saber com, acaba prenent alguna cosa amb elles fins ben avançada la nit.

D'altra banda, l'Ismael passa una època difícil i perd els nervis sovint:



La seva manera de comunicar-se amb la seva xicota, la Laura, no ajuda a millorar la relació. Més aviat fa que els problemes s'accentuïn i que el seu estat d'ànim se'n ressenti més.

I és que ni el Leo, ni la Nàdia ni l'Ismael tenen massa traça socialment parlant, si no haurien abordat aquestes situacions d'una altra forma.

**Si vols descobrir-ho,
no dubtis a continuar endavant!**

Les habilitats socials són un conjunt d'estratègies que ens són útils per relacionar-nos amb els altres i apropar-nos als nostres objectius (ja sigui fer amics, aconseguir una feina, resoldre una negociació o mil altres propòsits).

Aquestes habilitats les comencem a integrar i aprendre durant la nostra infància i adolescència, però podem anar perfeccionant-les durant tota la nostra vida.



Encara que totes elles són útils i necessàries, depenent de quina sigui la nostra professió, els nostres interessos o *hobbies* sens dubte n'hi haurà algunes que ens seran més necessàries que d'altres. Per exemple, si som psicòlegs necessitarem una gran capacitat de ser empàtics i escoltar activament. Si ens dediquem a la docència o som polítics, ens serà útil la capacitat de parlar en públic, donar instruccions i acceptar les crítiques. Els jutges han de tenir una habilitat i destresa per deliberar davant situacions conflictives o contradictòries.

Aquest llibre pretén introduir-te en el món de les habilitats socials. La meva missió és que puguis conèixer-les, identificar les teves dificultats i començar a treballar-les, i tot això amb un toc d'humor i ironia!

Estic convençuda que et veuràs reflectit en alguna de les situacions quotidianes que et presento.

