



Consells de prevenció i gestió de l'estrès

Comunicació assertiva i eficaç

Sabies que...?



Una bona comunicació és la base de qualsevol relació exitosa, ja sigui personal o professional. És important reconèixer que **la comunicació no només depèn d'allò que es diu, sinó també del que es coneix com a llenguatge corporal o no verbal** (l'expressió facial, els gestos, el contacte visual, la postura i el to de veu, etc.)

La majoria dels investigadors estan d'acord en què la comunicació no verbal és considerablement més important que la verbal.

L'estrès posa en perill la teva capacitat per a comunicar-te. Quan estàs estressat és més probable que interpretis malament a altres persones i enviïs senyals no verbals confuses o desagradables. A més a més, les emocions són contagioses. Si estàs molestat, és molt probable que generis malestar en els teus interlocutors, per la qual cosa una mala situació pot empitjorar encara més.



Consells de prevenció i gestió de l'estrès

Comunicació assertiva i eficaç

Plan General de Actividades Preventivas
de la Seguridad Social 2013



Consells per a una bona comunicació

Sigues **clar i concís** sobre el que vulguis. Expressa els teus sentiments.

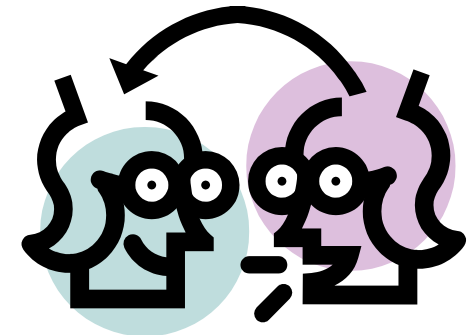
Responsabilitza't del que facis. Empra el “jo”, “el meu...”, en comptes de “ells ...”, “diuen...”.

Practica l'empatia. Intenta reconèixer les emocions, expressions i gestos dels altres abans de contestar. Fes un esforç i posa't en el seu lloc, intentant comprendre els seus sentiments i comprendre el que els passa.

Dóna raons, no excuses.

Si és necessari, **demana més informació.**

No et disculpis sense una bona raó.





Consells de prevenció i gestió de l'estrès

Comunicació assertiva i eficaç

Lectura del lenguaje corporal i la comunicació no verbal



Presta atenció a les incongruències. La comunicació no verbal ha de reforçar el que s'està dient.

No et centris en un sol gest o senyal no verbal. Considera tots els senyals no verbals que estàs rebent en conjunt, des del contacte visual fins al to de veu.

Confia en els teus instints. No desestimis els teus sentiments visceral.