



EmpowerMed

Acostament i  
comunicació amb  
famílies afectades per  
pobresa energètica  
*Mòdul formatiu*





**Work package:** WP2 - Building capacity for practical measures implementation

**Work package leader:** SOGESCA

**Responsible partner:** FOCUS

**Deliverable 2.2:** Training materials

**Authors:** This document is based on document Communication training by Caritas Schwarzwald-Gäu, Hanns-Klemm-Str. 1A, D-71034 Böblingen, Germany. It has been adjusted for the needs of EmpowerMed project by Lidija Živčič, Katharina Habersbrunner, Valbona Mazreku.

**Version:** Final

**Date:** April 2020

**IMPORTANT NOTICE:** Reproduction of the content or part of the content is authorized upon approval from the authors and provided that the source is acknowledged.



Aquest projecte ha rebut finançament del programa d'investigació i innovació Horizon 2020 de la Unió Europea en virtut de l'acord de subvenció n° 847052. L'única responsabilitat del contingut d'aquest document correspon als autors. No reflecteix necessàriament l'opinió de la Unió Europea. Ni EASME ni la Comissió Europea són responsables de l'ús que es pugui fer de la informació que conté.

## TAULA DE CONTINGUTS

1	Percepció.....	4
2	Formes de comunicació .....	5
3	Models de comunicació .....	7
4	Llenguatge apreciatiu.....	8
5	Escolta activa.....	8
6	El mètode del «feedback» o la retroalimentació.....	10
7	Tècniques per a preguntar .....	12
8	Gestió de la crítica .....	13
9	Gestió de conflictes .....	14
	Decàleg de « Sí » i « Nos » en la comunicació.....	16
10	Preparant-nos per a l'acció .....	17
11	Comportaments i formes de comunicació amb les llars.....	18

# Sumari del mòdul 'Comunicació'

## Objectius d'aprenentatge

- Ajudar els participants a comprendre els principis generals de la comunicació
- Conèixer models de comunicació
- Aprendre a tractar amb diferents entorns
- Millorar les habilitats en la comunicació amb diferents grups (persones en situació de vulnerabilitat)
- Assolir una actitud bàsica d'inici practicant diferents habilitats (escoltar, fer preguntes, etc.)
- Augmentar el coneixement dels participants sobre com utilitzar els contactes per a treballar i compartir informació de manera més eficaç

## Continguts

- Percepció
- Formes de comunicació
- Models de comunicació
- Llenguatge apreciatiu
- Escolta activa
- El mètode del « feedback » o la retroalimentació
- Tècniques per a preguntar
- Gestió de la crítica
- Gestió de conflictes
- « Sí » i « Nos » en la comunicació
- Preparant-nos per a l'acció
- Comportaments i formes de comunicació amb les llars

## 1 Percepció

La percepció és un procés de construcció. Hem d'arribar a la *veritat* en funció del que percebem a través dels nostres òrgans sensorials. Construïm la nostra percepció de la *veritat* per la manera en que la percebem i també pels missatges transmesos pel discurs, segons el significat que tenen les paraules per a nosaltres. El significat que les paraules i la percepció tenen per a nosaltres depèn de les nostres experiències anteriors. Ens expandim segons les impressions d'experiències i prejudicis anteriors (principi de projecció).

Percebem el món mitjançant filtres (percepció selectiva):

- Filtres biològics: p. daltonisme, sordesa, ceguesa
- Filtres psicològics: educació, expectatives...

Hi ha diferents tipus de percepció, segons l'estructura cerebral individual

- Tipus visual: percep l'entorn principalment pel que es veu / pels ulls (com un artista)
- Tipus fonètic: percep l'entorn principalment per audició (com un músic)

- Tipus sensible: percep l'entorn principalment per estats d'ànim en el tracte amb els altres

La percepció és subjectiva i es caracteritza de manera selectiva. La *veritat* no és el que dic, sinó el que l'altra persona sent. Transmetre informació comporta sovint la distorsió i la pèrdua d'informació. La qualitat del nostre treball depèn per tant de la nostra capacitat de transmetre informació de la forma més precisa o acurada possible.

## 2 Formes de comunicació

Una regla bàsica per a la comunicació és: no es pot deixar de comunicar. Això vol dir que no és possible no comunicar alguna cosa a una altra persona, perquè sempre estem comunicant. Així, per exemple, el silenci, desviar-se, sortir de l'habitació, evitar el contacte visual o no seguir un punt de discussió serveixen també per transmetre una impressió. Aquest comportament també comunica un missatge a l'altra persona.

Hi ha tres formes de comunicació: comunicació verbal, para-lingüística i no verbal.

### Comunicació verbal

Es refereix a tots els elements del discurs: paraules, lletres, frases i números. La comunicació purament verbal és molt difícil. Com ja hem après amb la qüestió de la percepció, el que diem és entès amb freqüència de manera molt diferent per la persona amb qui estem parlant, perquè l'altra persona té una comprensió diferent de les paraules que escollim.

El discurs evoca imatges que la persona que parla i la persona adreçada no sempre entenen de la mateixa manera, sovint representant una font i causa d'incomprensions, incompetència, malestar...

### Comunicació para-lingüística

Es refereix a la manera com parlem: entonació, ritme de la parla, pauses, rialles, sospir. Aquests elements estan influïts per sensacions, com el nerviosisme, com indiquen els "ums" i "hms", la freqüència de parla o, per exemple, la irritació o la ràbia expressades parlant en veu alta.

### Comunicació no verbal

La comunicació no verbal inclou: llenguatge corporal (postura, gestos i expressions facials) i atributs externs, com ara la roba.

**Postura:** la manera com una persona apareix davant d'una altra persona amb el propòsit de debatre, per exemple amb les espatlles penjades, el pit estirat cap endavant, etc.

**Gestos:** formes d'expressió del cos: assentir el cap és assenyalar acord, un cop a l'esquena pot ser senyal d'aprovació o encoratjament, donar la mà és saludar. Aquests gestos, però,

no s'entenen de la mateixa manera en tots els grups culturals.

**Expressions facials:** els senyals transmesos per expressions facials són gairebé idèntics a tots els grups culturals. Per tant, tenen una influència important en la comunicació. Per exemple, riure és assenyalar benestar o plaer, i les comisures dels llavis caigudes poden assenyalar tristor.

**Mirada:** La mirada és un instrument important per establir contacte. Pot implicar contacte, però també assenyalar distància, expressar simpatia i sentiments...

**Atributs externs:** atributs externs, com ara roba o complements, però també símbols d'estatus/classe, com ara un cotxe o un rellotge, creen i caracteritzen les impressions que es transmeten. Això representa un tipus de codi, que caracteritza una determinada imatge d'una persona, per exemple reforçant imaginariis com "roba pija" o "roba hippy".

L'efecte dels missatges que comuniquem està format per:

- 55% llenguatge corporal
- 38% de capacitats verbals
- 7% elecció de paraules

El llenguatge corporal té una influència important en la comunicació. Tot i així, els missatges que transmetem de vegades poden ser ambigus. Per exemple plorar: pot expressar alegria o pena, però també pot resultar-ne d'actes quotidians com tallar cebes. El llenguatge corporal expressa sentiments i aquests influeixen en els propis sentiments mitjançant impulsos elèctrics a través de les vies nervioses. Exemple: Riure durant una discussió influeix en el nostre propi estat emocional.

Alhora, sovint remarquem les expressions verbals mitjançant senyals no verbals. La confusió sorgeix per a una persona amb qui estem dialogant quan el nostre llenguatge corporal comunica alguna cosa diferent de la paraula parlada. A causa de la socialització i els rols de gènere, a homes i dones se'ls ha ensenyat a comportar-se de manera diferent davant situacions incòmodes o adverses. Això comporta un perill important de ser incomprès/a i no ser pres/a seriosament.

### 3 Models de comunicació

El missatge no només conté informació o comunicació, per la qual cosa també cal tenir en compte diversos aspectes:

- Informació sobre fets: les dades i els fets són referits principalment de forma concreta. Vist amb objectivitat, què comunica realment la persona que parla? És generalment rellevant només per a conferències o discursos especialitzats.
- Auto-revelació: què revela la persona que parla sobre si mateixa? Aquest aspecte es troba sovint a nivell no verbal. Missatges conscients i inconscients, oberts o ocults.
- Nivell de relació amb els altres: com veu la persona que parla la seva relació amb la persona adreçada? Quina és la meua opinió sobre la persona a qui em dirigeixo? Quina és la nostra relació (amics, superior - empleat, etc.)? Principalment es poden llegir missatges entre les línies (entonació, expressions facials, formulació de les frases, elecció de paraules).
- Nivell d'apel·lació: Què pretén assolir la meua intervenció? Pot ser influenciar, assolir un objectiu determinat, activar i/o convèncer la persona a la qual em dirigeixo, etc.

De la mateixa manera, la persona adreçada pot escoltar el missatge de diferent manera; també hi opera el model de quatre escoltes.

<b>Emissor</b>	<b>Receptor</b>
Informació sobre fets	Escolta sobre fets (qui sóc que em permet entendre les particularitats dels fets exposats?)
Auto-revelació	Escolta auto-relevativa (com escolto en relació a les particularitats personals? què sent l'altra persona?)
Relació amb els altres	Escolta interactiva (què manté l'interès de l'altra persona? Com veu aquesta persona la nostra relació?)
Apel·lació	Escolta apel·lativa (què espera l'altra persona de mi? què he de pensar/sentir/fer?)

Així, els missatges transmesos són entesos per la persona adreçada a diferents nivells. La persona té l'elecció lliure d'escoltar que rep i interpretar el missatge que es transmet. Això depèn, per exemple, d'experiències, actituds, expectatives, pors...

La comunicació es fa difícil quan la persona que parla i la persona adreçada no s'ajusten o encaixen a diferents nivells. El que diem se sol entendre de manera diferent del que pensem per la persona a la qual ens dirigim. Tot el que diem és filtrat i modelat per la persona adreçada. Creiem que el que escoltem i percebem és l'única *veritat*. De fet, però, n'hi ha diverses. El que sentim no és necessàriament el que ha dit l'altra persona. Sovint escoltem només allò que s'ajusta a les nostres pròpies idees.

Es pot millorar la comunicació assegurant que allò que un percep i veu com la *veritat* també és compartit per l'altra persona: Suposo que vols dir...? Si t'he entès bé...?

## 4 Llenguatge apreciatiu

El reconeixement i l'apreci motiven una persona, reforcen la seva autoestima i milloren les seves capacitats comunicatives. L'absència de reconeixement i aprecí desmotiva la persona adreçada i produeix renúncia, ira, por i negativa a cooperar. El llenguatge apreciatiu impedeix irritar, ferir o generar malestar en els altres, parlant des d'un mateix, des del respecte i l'assertivitat.<sup>1</sup>

El reconeixement i la valoració s'expressen en les actituds interiors i no només en el llenguatge apreciatiu. Una actitud positiva en relació amb la persona adreçada s'expressa també mitjançant una forma apreciativa de parlar. El contrari també és cert: les persones que s'adrecen poden reaccionar molt sensiblement a paraules despectives o de menyspreu sobre comportaments, pensaments i idees.

Exemples de llenguatge de despreci i apreciatiu:

Llenguatge de despreci	Llenguatge apreciatiu
"Si no escoltes bé després és clar que no entendràs res".	"Diguem, si us plau. Què és el que no et queda del tot clar d'aquest tema?"
"Per favor! Així no es fa"	"Tinc alguns dubtes sobre aquesta proposta. Deixeu-me explicar-ho breument i ho valorem, potser els meus dubtes estan infundats"
"No em puc creure que encara estiguis treballant en allò" "I can't believe that you're still working on this job."	"Havíem planificat una setmana per a aquesta tasca. Em donaries un petit feedback de en quin moment està la feina?"

Font: Doris Ternes, "Communication – A Key Qualification"

## 5 Escolta activa

L'escolta activa és un mètode per dur a terme debats basats en el llenguatge apreciatiu i l'interès de l'altra persona, així com la predisposició a escoltar. L'escolta activa permet una comunicació oberta. Es practica per garantir que la persona adreçada entengui la informació presentada com a s'havia pretès. L'escolta activa és una tècnica mitjançant la qual la persona adreçada rep feedback actiu i se l'anima a continuar discutint el tema en qüestió que s'estigui debatint o que li genera una situació de malestar o necessitat.

Els tres passos de l'escolta activa

- Escoltar
- Entendre
- Sentiments

<sup>1</sup> En aquest sentit és també molt recomanable acostar-se a les propostes de la CNV (comunicació no-violenta).



Activitat	Nivell	Model de quatre escoltes
Contacte visual, assentir, sons com <i>mmm, aha, sí.</i>	Escoltar	Escolta interactiva
Resumir el que escoltem en les nostres pròpies paraules per estar segurs/es que hem entès els fets satisfactòriament.	Entendre	Escolta dels fets (anàlisi o contingut).
Intentar entendre els sentiments i requeriments de l'altra persona i reflectir les nostres impressions.	Sentiments	L'escolta d'auto-revelació o d'apel·lativa (anàlisi de sentiments o desitjos / esperances / expectatives).

Font: Doris Ternes, "Communication – A Key Qualification"

### Tècniques d'escolta activa

- **Escolta:** aquest primer pas es pot qualificar d'escolta passiva i consisteix en elements com el contacte visual, l'aprovació amb el cap, etc.
- **Comprensió - parafraseig:** el segon pas de l'escolta activa fa referència a la tècnica del parafraseig. Parafrasejar significa resumir els arguments de l'altra persona amb les nostres paraules; és a dir, repetir el sentit del que s'ha dit i no de les paraules de forma literal, per tal d'estar segurs que he entès correctament el contingut.
- **Sentiments - verbalització:** verbalitzar significa copsar el missatge de l'altra persona al nivell dels sentiments i repetir-lo, si escau també per aclarir encara més algun punt de discussió fent una pregunta relacionada amb sentiments o percepcions.

Exemples típics:

Possibles sentiments destacats	Tècnica de verbalització
Enuig o malestar	Sembles enfadat/da amb X, o potser m'equivoco?
Resignació, tristor	Et sembla que la teva feina/tasca no s'està prenent seriosament?
Dolor, ràbia	Tens la sensació que les tasques o càrrega de treball no s'estan distribuïnt correctament?

Font: Doris Ternes, "Communication – A Key Qualification"

### Preguntes de seguiment

L'escolta activa també inclou fer preguntes. Això permet a l'altra persona aclarir punts incerts.

Exemple: no t'he entès completament. Podries explicar el teu problema amb la persona X amb més detall? De vegades, una expressió simple com: "De debò?" és suficient per animar l'altra persona a aprofundir-hi.

Exemple negatiu: a la discussió acalorada no se sent cap altra persona, perquè s'ocupen buscant contra-arguments. La persona adreçada sent que no és presa seriosament, està enfadada i ja no es produeix una bona discussió amb resultats positius.

## 6 El mètode del «feedback» o la retroalimentació

El feedback és una de les maneres més eficaces d'aprendre més sobre nosaltres mateixos/es. S'ha dit que l'últim que aprenem de nosaltres mateixos és l'efecte que tenim sobre els altres. La retroalimentació constructiva augmenta l'autoconeixement, ofereix opcions i fomenta l'autodesenvolupament, de manera que pot ser important aprendre a donar-la i rebre-la. La retroalimentació constructiva pot contenir comentaris tant positius com negatius i, per tant, és important aprendre a donar comentaris de forma hàbil.

El mètode de retroalimentació és una tècnica per descriure com es percep, s'entén i es respon al comportament de la persona adreçada davant aquesta persona. El mètode de valoració:

- entrena l'autopercepció (l'autopercepció i com els altres ens veuen sovint no són el mateix)
- millora les habilitats comunicatives i la capacitat de cooperació de l'individu
- reforça el comportament positiu i transforma el comportament negatiu.

### Donant feedback

Si estem donant feedback ens podem tenir en compte el següent:

- Tinguem clar què volem dir amb antelació, practiquem si cal. Si no tenim absolutament clar què direm és fàcil oblidar el missatge principal o enviar un missatge confús.
- És important explicar el propòsit de què estem a punt de dir perquè el destinatari entengui que no fem només comentaris gratuïts. Això també els permetrà comprendre que el feedback és un procés bidireccional i que tenen dret a respondre.
- Fomentem l'autoavaluació. Pot ser de gran ajuda si es pot animar a un individu, a través d'utilitzar preguntes de sondeig suaus per identificar un patró de comportament per si mateix en lloc d'acusar o desxifrar-ho directament. Això pot reduir la nostra pressió i fomenta la responsabilitat col·lectiva i el compromís.
- Utilitzem dinàmiques de positiu / negatiu. La majoria de la gent necessitem ànims, i que se'ns digui quan estem fent alguna cosa bé. En oferir comentaris, realment podem ajudar el receptor a escoltar primer el que li agrada sobre ell/a mateix/a o el que han fet bé. Si primer expressem els atributs positius, és més probable que els negatius siguin escoltats.
- Siguem específics/ques. Evitem comentaris generals que no siguin útils a l'hora de desenvolupar-nos. Siguem descriptius/ves i no avaluatius/ves. Donem a la persona exemples concrets d'allò que hem vist o escoltat i l'efecte que ha tingut en nosaltres, en lloc de només dir que alguna cosa era "bona o dolenta", etc.
- Limitem-nos a pocs punts i no presentem massa temes/questions alhora.
- Oferim alternatives. Si oferim comentaris negatius, no pensem simplement en la

crítica, fem un suggeriment positiu. Excepte, és clar, quan no poden donar-se alternatives per questions que escapen a la persona.

- Pot ser fàcil dir-li a l'altra persona "Ets ....", cosa que suggereix que hi ha una opinió universalment acordada sobre aquesta persona. Començar el feedback amb "Crec que ...." o "Segons la meva opinió ...." és una manera d'evitar la impressió que estem traslladant a la persona un "judici universalment acordat" sobre elles mateixes.
- Deixem a la persona destinatària triar si ha d'actuar o no. Es la seva decisió.
- Recuperem els punts bons. Acabem amb una nota alegre recordant-nos que no estem tant malament, o les petites victòries que s'hagin pogut produir aquell dia!

## Rebent feedback

Si estem rebent feedback, el següent ens pot ajudar:

- Escoltem el comentari en lloc de reaccionar immediatament o discutir-hi. Pot ser que els comentaris ens sentin incòmodes, però potser siguem més pobres sense ells. La gent pot pensar les coses sense dir-nos-les, i pot ser que estiguem en desavantatge sense aquesta honestedat i franquesa. Recordem que la gent té la seva opinió sobre nosaltres i tindrà la seva percepció del nostre comportament, i pot ajudar-nos a ser-ne conscients. Tanmateix, recordem que també tenim dret a la nostra opinió i podem optar per ignorar-la per poc significativa, etc.
- Tenir clar què es diu. Evitem saltar a conclusions o posar-nos immediatament a la defensiva. Si ho fem, la gent pot reduir la seva honestedat o potser no ho podrem aprofitar del tot. Assegurem-nos d'entendre el comentari abans de respondre-hi. Una tècnica útil pot ser parafrasejar o repetir la crítica per comprovar que ho hem entès.
- Comprovar-ho amb altres persones en lloc de confiar només en una font. Si confiem en una font, podríem imaginar que l'opinió d'algú/na és compartida per tothom.
- Sol·licitem el feedback que volem i que normalment no ens arriba. De vegades rebem comentaris, però estan restringit a un aspecte del nostre comportament i és possible que haguem de demanar feedback que ens resulti útil però que no està sorgint a la conversa.
- Decidim què farem com a resultat del feedback. Quan el rebem podrem valorar el seu valor, les conseqüències d'ignorar-lo o utilitzar-lo, i finalment decidir què farem com a resultat d'aquest. Si no prenem decisions sobre això, l'estarem malgastant.
- Finalment, agraïm a la persona que ha donat el feedback. Probablement ens en beneficiarem i potser no ha estat fàcil per a la persona donar-nos-el. És una pràctica valuosa que cal reforçar en qualsevol organització o relació.

## Missatges des del 'jo' versus missatges des del 'tu'

Aquests missatges són fonamentalment diferents per expressar crítiques. Els missatges des del "tu" generen defensa, oposició, ira, justificació. Els missatges des del "jo" generen preocupació, reflexió i facilitat per aclarir. Els missatges des del "jo" poden evitar conflictes imminents.

Exemples de missatges des del "tu"	Exemples de missatges des del "jo"
Sempre has de...	Me'n adono que...
Perquè no fas...	Tant de bo...
Llavors hauries de...	Em molesta / sento que...

## Crítica constructiva

Regles per a la crítica constructiva:

- Descrivim la situació des del nostre propi punt de vista. Per exemple: noto que...
- Descrivim la nostra pròpia reacció. Per exemple: a causa de la interrupció he perdut el fil...
- Descrivim els nostres propis sentiments. Per exemple: em sento insegur/a o em molesta quan...
- Formulem els nostres propis desitjos i expectatives. Per exemple: Si us plau, deixeu-me que acabi el que dic.
- Fets d'estat i no simples suposicions.
- Argumentem en termes de fets i no per atacs emocionals.
- Escoltem activament l'altra persona per tal d'aclarir el seu punt de vista
- No fem comparacions amb altres persones.
- Concloure les discussions en una nota positiva: concloure un acord o agrair a l'altra persona per debatre des de la franquesa.

## 7 Tècniques per a preguntar

Les preguntes són d'una importància fonamental per dur a terme debats. Són una manera d'influir en els debats en la direcció desitjada. Les bones discussions i debats es caracteritzen per un equilibri adequat entre preguntes i punts de cerca de la persona dirigida.

Qui ho demana controla la discussió. Es poden guiar els debats en la direcció desitjada mitjançant formes i preguntes adequades. Però compte, cal que utilitzem les preguntes amb precaució perquè la persona adreçada no se senti enganyada de preguntes o fins i tot se senti manipulada. Les preguntes assenyalen que ens interessa un tema determinat i, per sovint, dins les preocupacions de la persona adreçada. Les preguntes vitalitzen la comunicació, creuen barreres i solen obrir el camí cap a una conclusió exitosa de les discussions.

### Formes de preguntar

Es distingeix entre dues formes bàsiques de qüestionament, denominades preguntes

tancades i obertes:

- Preguntes tancades: També es diuen preguntes de decisió. Mantenen una discussió breu i exigeixen una resposta breu, sovint sí o no. Són avantatjoses quan parlem amb persones excessivament xerraires. Importants per a decisions explícites. Inconvenient: només es comunica informació limitada i no hi ha informació de fons. La persona adreçada no té possibilitat d'explicacions.
- Preguntes obertes: preguntes que comencen amb Com?, Per què?, Què?, etc. No es pot respondre amb sí o no. Les preguntes obertes són preferibles quan calen respostes detallades. Permetre a la persona adreçada una major flexibilitat per respondre. Animem a reflexionar més sobre el tema en qüestió. S'adapten millor al diàleg entre persones companyes, no com a un examen o revisió. Les preguntes obertes s'adapten millor per a l'anàlisi de problemes que s'han de resoldre. Es requereix més temps, ja que les persones implicades discuteixen temes amb més detall.

Exemples:

<b>Preguntes tancades (sí o no)</b>	<b>Preguntes obertes (apertura de resposta)</b>
Estaves a la xerrada d'ahir?	Què et va semblar la xerrada?
T'interessaria discutir o debatre sobre això?	Com et puc motivar per a debatre sobre això?
Voldries una solució?	Quina és la solució que planteges?

Font: Doris Ternes, "Communication – A Key Qualification"

## 8 Gestió de la crítica

La majoria de la gent considera que la crítica és negativa, tot i que es pot traduir la crítica tant en un sentit positiu com en un negatiu. Experimentem les crítiques com un atac contra un/a mateix/a i com a despectiu. Com més feble és l'autoestima, més durament reaccionem. D'altra banda, a moltes persones els costa criticar-ne d'altres.

La crítica que rebem és, en primer lloc, una expressió de l'opinió de l'altra persona. És subjectiva i conté freqüentment un missatge sobre els altres, com ara el que no els agrada, el que els falta, etc. Es tracta de ser sensibles als signes verbals i, sobretot, no verbals de l'altra persona i reconèixer quan aquesta persona manifesta ràbia, contenció, indisposició, etc. Aquestes són freqüentment comunicades pel llenguatge corporal: la mirada es desvia, es perd l'atenció...

### Formes de crítica

Crítica directa

- Acusacions: Ets impossible ...
- Molèstia: Sempre ho fas així ...
- Crítica de segona mà: Això és el que diuen tots ...

### Crítica indirecta

- Sarcasme: No pot ser, sempre te les empesques per aconseguir-ho, oi?
- Assistència no desitjada: ho faré per vosaltres.
- Postura crítica: La pel·lícula va ser realment dolenta.
- Elogiar una tercera persona: Ara mira la Joana. Ho fa molt bé.

### Reaccions i com gestionar la crítica

Escoltem atentament i determinem quin és el problema real. Determinem el nivell en què existeix el problema (emocional, d'actes, relacionat amb l'altra persona...). No ens defenem ni justifiquem els nostres actes. Animem la persona a expressar sincerament les seves reserves i raons de crítica. Acceptem les crítiques, demostrem comprensió i inclouem els arguments de la persona. Treiem pes de la persona que expressa la crítica: "entenc que això et molesta. Com et puc ajudar?"

Formulacions útils per a crítiques constructives:

- Quan parlo amb tu tinc la sensació...
- M'agradaria explicar la meva posició sobre aquest tema...
- Des del meu punt de vista, ho veig d'una manera diferent...

## 9 Gestió de conflictes

Els conflictes són perturbacions que interrompen el curs dels debats. Els conflictes van més enllà de les simples diferències d'opinió. Sempre hi ha implicades dues o més parts, amb intencions diferents en les seves negociacions. Les emocions fortes, com la ràbia, el malestar, l'enuig o la venjança, les hem de tenir al punt de mira. Aquests resulten en accions i comportaments no reflectits, expressions de ràbia o atacs verbals. Els conflictes no resolts augmenten i acaben aflorant. Per tant, és necessari intervenir-hi des de l'inici i actuar per desactivar-los, adreçant-los, no donant-los-hi l'esquena.

Antecedents de conflictes

- Interessos i requisits diferents de les parts en conflicte, com ara sentiments de reconeixement, enveja o por a la pèrdua.
- Problemes personals, com ara trastorns neuròtics, pors, tenir un mal dia, insatisfacció amb un mateix, sobrecàrrega o impotència.
- Problemes de comunicació, com ara malentesos, senyals interpretats incorrectament, etc.
- Diferents persones informades, diferents estats de coneixement dels fets.
- Els valors són diferents: Limitació de la llibertat en interès de mantenir l'ordre.
- Condicions estructurals, com ara jerarquies i lleis.

Senyals de conflicte

- Agressivitat i hostilitat, com atacs verbals i mirades de desaprovació.
- Desinterès: l'altra persona ja no escolta, se'n va o ignora la nostra proposta o opinió.

- Rebuig i resistència: contradiu constantment la nostra presentació, sense voler parlar amb nosaltres.
- Els gestos de les mans / braços són petits i propers al cos o els braços es creuen davant del cos. El cos s'aparta.
- Les expressions facials són mínimes. Els ulls mantenen poc contacte o estan caiguts.
- Fugida: evita el contacte, denega la disponibilitat.
- Comportament adaptatiu exagerat: falsa amabilitat.

En recollir aquests signes, podem canviar el que diem o com ho diem per ajudar l'altra persona a sentir-se més a gust i més receptiva al que estem dient. De la mateixa manera, si ens sentim una mica defensius entrant en una situació de negociació, podem supervisar el nostre propi llenguatge corporal per assegurar-nos que els missatges que transmetem expressin que estem oberts i receptius amb el que s'està discutint.

Com a conseqüència dels conflictes, sorgeix una situació d'estrès. La capacitat d'assimilar informació és molt limitada. Sentim només el que s'ajusta a la nostra imatge. La nostra comprensió queda bloquejada i ja no percebem correctament el nostre entorn (per exemple, el pensament en blanc o negre, sense grisos, o el pensament amic / enemic). Dominen emocions com la ràbia, la por i la desconfiança, perquè els interessos i necessitats amenaçats són primordials. Els requeriments o necessitats dels altres ja no tenen cabuda i som incapaços de contactar, llavors les possibilitats de negociar són limitades.

Per tractar de manera constructiva amb situacions de conflicte cal conèixer els propis patrons de reacció. S'hauria de saber reaccionar en situacions de conflicte, tant si tendeix a atacar, com si es tendeix a retirar-se i evitar situacions de conflicte. Només qui entén el seu propi comportament pot distanciar-se del conflicte i seguir sent capaç de dialogar i mediar.

Negociar només és possible quan es construeix una estabilitat interior i es controla plenament la pròpia psique, generant confiança mútua. Per tant, de vegades és útil interrompre les discussions i reprendre-les més endavant. Per a la comprovació d'estalvi d'energia, una altra persona de l'equip s'hauria de fer càrrec de les discussions si es fan massa difícils.

### Mètodes per la desescalació de conflictes

Respectar els principis següents ens pot resultar d'ajuda:

- Permetem que l'altra persona parli i no intervingui abans que l'altra hagi acabat.
- No contradiguem les acusacions amb altres acusacions.
- Demanem més informació per determinar si l'altra persona ens ha entès correctament.
- Mantinguem el contacte visual.
- No demostrem prepotència amb llenguatge corporal. Per exemple, no desviar-se, riure despectivament, aixecar les celles, etc.
- Sempre que sigui possible, ignorem els atacs i no reaccionem davant d'aquests.
- No reaccionem amb amenaces i acusacions.

- No permetem que ens arrassi la dinàmica del conflicte. Els jocs de poder i els durs intercanvis verbals produeixen només perdedors i no guanyadors.
- És inútil cercar, sense parar, les causes d'un problema. És millor concentrar-se en la solució del problema. Donem-hi temps.
- Prenguem la persona adreçada seriosament i contribuïm al compromís de resoldre el problema.

## Decàleg de « Sí » i « Nos » en la comunicació

### “Sí” en la comunicació

<b>“Sí” – promotors del debat</b>	<b>Expressions (exemples)</b>
Preguntes obertes	Com ho veus?
Preguntes en resposta a	Què vols dir amb “potser”?
Preguntes orientades	Com podem millorar la situació?
Assenyalar atenció	Contacte visual, sons com aha, mmm... assentir, etc.
Resumir / parafrasejar	Llavors vols dir...
Clarificar i emfatitzar el punt essencial o en discussió	Si t'entenc bé és una qüestió de...
Treballar per desitjos/necessitats	Llavors estàs interessat/ada en... T'agradaria molt que....
Adreçar les emocions	Et sento decepcionat/ada... T'has sentit ingnorat/ada?
Adreçar amb missatges des del “jo”	M'has interromput diverses vegades I això em molesta perquè llavors perdo el fil.
Adreçar pel nom	Sí, senyor Pere
Formulacions positives	Si, per suposat
Assenyalar comprensió	M'ho imagino...
Assenyalar compromís	Hi posarem remei de seguida...

### “Nos” en la comunicació

<b>“Nos” – destructprs del debat</b>	<b>Expressions (exemples)</b>
Missatges des del “tu”	En qualsevol cas hauries d'haver
Fòrmules evasores	No és la meva responsabilitat
Desacreditar	Tampoc és tan greu
Interrogar/acusar	Per què no ens vas contactar abans?
Insinuar	Només estàs enfadat/ada perquè...
No respondre a les emocions	Per favor, ceneix-te als fets. Perquè estàs tant molest/a?
Jutjar	El que dius és mentida



Manar	Fes-ho així
Instruir	Ja t'ho havia explicat abans
Espantar	Jo no ho faria, pensa en les conseqüències que et busques
Ironia o sarcasme	I llavors què estàs proposant?
Frases finalitzadores	Sempre ho hem fet així
Suavitadors o generadors d'incertesa	Potser, podria, hauria, deuria, possiblement, sota certes condicions, etc.

## 10 Preparant-nos per a l'acció

El fet de treballar bé i assolir els objectius que volem inclou parar atenció a preparar-se. Preparar-se bé, presentar-se en una actitud proactiva i deixar una bona impressió és qüestió de mostrar respecte per les altres persones.

Preparant-se per a un assessorament / reunió

- Abans d'un assessorament o reunió, comprovem que tenim clara la informació del cas, si és que el coneixem d'abans i no ve per primera vegada.
- Hi ha totes les parts necessàries per als debats que hem de tenir?
- Funciona el portàtil i altres estris que necessitem?
- Assegurem-nos que arribem puntualment a la reunió acordada.

Tenir en compte els temps.

Postura

- No massa rígida, però tampoc massa descuidada. Si ens movem en una postura dura, fem la impressió de no ser apropiats/des. Una bona postura millora la impressió que fem.
- Una postura de seient obert demostra interès (no creuar els braços).
- Mantenir una expressió facial amable i propera. Mantenir el contacte visual, ja que això mostra el nivell de confiança d'una persona.
- Gestos: els moviments de les mans en suport de la presentació verbal reforcen les nostres paraules.
- Respectem l'"espai personal" de la gent. Si ens hem d'acostar una mica més a una persona o per exemple mirar les seves factures, preguntem si podem fer-ho.

Forma de parlar

- Parlem amb claredat, comprensió, llibertat i calma.
- L'elecció exagerada de paraules o l'ús de molts termes especialitzats crea desconfiança i contenció. Això pot donar a la persona que parlem la impressió d'estar perduda i que li estem dient el que ha de fer sense entendre-ho.
- No utilitzem expressions d'argot ni llenguatge fort.

Si volem transmetre un determinat missatge amb el llenguatge corporal, algunes eines poden ser:

- Amabilitat: somrient, assentint, un cop de mà càlid, expressió d'ulls suavitzats, contacte visual permanent, de cara amb l'altra persona
- Calma: respiració mesurada, moviments del cos suaus
- Confiança: contacte visual permanent, postura vertical, gestos oberts, expressió facial relaxada

## 11 Comportaments i formes de comunicació amb les llars

La llar, que és l'àmbit privat de les persones, és un espai sensible. No s'ha de revelar informació personal a tercers i assegurar-se que no se'ls doni aquesta informació a altres persones.


Molt probablement tindrem més probabilitats de que la comunicació funcioni adreçant-nos amb un enfocament amable i obert. Tractem les persones tal com desitgem ser ateses:

- Presentem-nos amb nom complet.
- Oferim la mà
- Mantinguem el contacte visual amb l'altra persona.
- Presentem-nos i donem espai per a que es presentin.
- Participem en xerrades petites per establir l'ambient per a debats posteriors
- Transició a discussions d'assessorament: informem sobre els diferents punts que es tractaran.
- Quan proposem mesures, expliquem per què són necessaris.
- A l'hora de proposar dispositius o instal·lacions –si és el cas- sempre expliquem la funció.
- Al final dels debats i accions d'assessorament parlem en detall si hi ha cap procediment addicional.
- Deixem el contacte o flyers en cas que quedin preguntes.
- Agraïm educadament a tota persona abans de la finalització de la reunió o sessió.

### Comportament en l'atenció a la diversitat cultural

Serà també habitual que als assessorament hi hagi diversitat cultural entre les persones assistents. Per poder conversar fàcilment i evitar malentesos, és important tenir consciència dels propis prejudicis i estar informat de les circumstàncies econòmiques, socials i culturals de les persones migrades.

La diversitat enriqueix. Tot i així, també pot presentar dificultats comunicatives. Les persones tenim prejudicis contra els altres i també contra persones d'altres països, les cultures i els patrons de comportament dels quals no estem familiaritzats. Com ja s'ha comentat a l'apartat "Percepció", solem reconèixer la nostra percepció com a única realitat



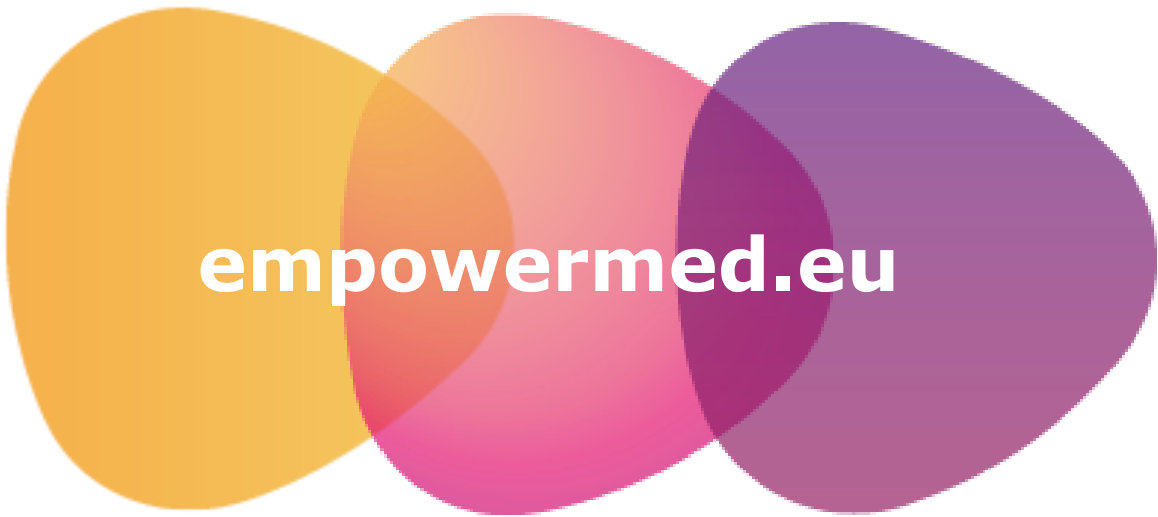
i intentar projectar les nostres normes i valors sobre altres. Les persones solen jutjar positivament els altres que s'assemblen a ells mateixos i, per contra, allò que no sabem, jutjar-ho negativament. A més, també hi pot haver dificultats de comunicació a causa de diferents llengües maternes.

Per entendre les persones d'un altre entorn cultural, és important tenir entesa i conèixer en la mesura del possible els valors d'aquestes persones. Es poden evitar malentesos quan un és capaç de posar-se a la posició de l'altra persona i aprendre a tractar amb diferents entorns.

Pel que fa al comportament, això vol dir especialment:

- Respectar els costums i hàbits d'altres cultures.
- Si no estem segurs de com comportar-nos, simplement preguntem-ho. Això guanya el respecte i la simpatia de l'altra persona i evita reserves o incomoditat.





**empowermed.eu**



# Acostament i comunicació amb famílies afectades per pobresa energètica



# Continguts

- La percepció i les formes de comunicació
- Perspectiva de gènere
- Llenguatge apreciatiu
- Escolta activa
- El mètode del « feedback » o la retroalimentació
- Tècniques per a preguntar
- Gestió de la crítica
- Gestió de conflictes
- « Sí » i « Nos » en la comunicació
- Comportaments i formes de comunicació amb les llars



# La percepció i les formes de comunicació

- La percepció és un procés de construcció. Hem d'arribar a la *veritat* en funció del que percebem a través dels nostres òrgans sensorials. **Construïm la nostra percepció de la *veritat* per la manera en que la percebem i també pels missatges transmesos pel discurs, segons el significat que tenen les paraules per a nosaltres.** El significat que les paraules i la percepció tenen per a nosaltres depèn de les nostres experiències anteriors.
- La percepció és subjectiva i es caracteritza de manera selectiva. La *veritat* no és el que dic, sinó el que l'altra persona sent. Transmetre informació comporta sovint la distorsió i la pèrdua d'informació. **La qualitat del nostre treball depèn per tant de la nostra capacitat de transmetre informació de la forma més precisa o acurada possible.**





# La percepció i les formes de comunicació

Hi ha 3 formes de comunicació

- Verbal: Es refereix a tots els elements del discurs: paraules, lletres, frases i números
- Para-linguistic: la manera com parlem (entonació, ritme de la parla, pauses, rialles, sospir)
- Non-verbal: llenguatge corporal (postura, gestos i expressions facials) i atributs externs, com ara la roba.

L'efecte dels missatges que comuniquem està format per:

- 55% llenguatge corporal
- 38% de capacitats verbals
- 7% elecció de paraules

La confusió sorgeix per a una persona amb qui estem dialogant quan el nostre llenguatge corporal comunica alguna cosa diferent de la paraula parlada



# Perspectiva de gènere: Els rols de gènere a les llars

- Les dones solen tenir més responsabilitats en la gestió de la llar, per exemple. cuina, criança, neteja i altres feines de cura, a causa de la divisió sexual del treball.
- La pobresa afecta de manera desproporcionada a les dones
- Més del 80% de les llars monoparentals estan encapçalades per dones.
- A causa de la socialització, els rols i les pressions socials, algunes dones podrien tenir menys confiança per parlar i opinar, particularment en una situació desconeguda o quan es troben amb un estrany.
- Quan les persones que s'integren en diverses categories minoritàries (per exemple, una jove mare soltera amb discapacitat) experimenten una discriminació, alguns dels mecanismes de protecció posats en marxa per la nostra societat sovint no satisfan les necessitats associades al caràcter polifacètic de les seves identitats.



# Perspectiva de gènere: Què és la interseccionalitat?

La interseccionalitat es pot veure com una eina que ajuda a analitzar i comprendre els diferents factors mitjançant els quals es forma cada persona (per exemple, raça, gènere, edat, ètnia, capacitat física, classe) i per tant, pot afrontar múltiples tipus de discriminació superposada en funció de la seva raça, gènere, etc. (Collins i Budge, 2016)

- Gènere
- Factors socioeconòmics (baixa educació / ingressos)
- Edat, p. pensionistes, estudiants, nens
- Condicions especials de salut, p. persones amb discapacitat
- Antecedents migratoris, etc. pot agreujar la desigualtat existent



# Llenguatge apreciatiu

Llenguatge de despreci	Llenguatge apreciatiu
“Si no escoltes bé després és clar que no entendràs res”.	<b>“Diguem, si us plau. Què és el que no et queda del tot clar d’aquest tema?”</b>
“Per favor! Així no es fa”	<b>“Tinc alguns dubtes sobre aquesta proposta. Deixeu-me explicar-ho breument i ho valorem, potser els meus dubtes estan infundats”</b>
“No em puc creure que encara estiguis treballant en allò” “I can't believe that you're still working on this job.”	<b>“Haviem planificat una setmana per a aquesta tasca. Em donaries un petit feedback de en quin moment està la feina?”</b>



# Escolta activa

## Tècniques d'escolta activa

**Escolta:** aquest primer pas es pot qualificar d'escolta passiva i consisteix en elements com el contacte visual, l'aprovació amb el cap, etc.

**Comprensió - parafraseig:** el segon pas de l'escolta activa fa referència a la tècnica del parafraseig. Parafrasejar significa resumir els arguments de l'altra persona amb les nostres paraules; és a dir, repetir el sentit del que s'ha dit i no de les paraules de forma literal, per tal d'estar segurs que he entès correctament el contingut.

**Sentiments - verbalització:** verbalitzar significa copsar el missatge de l'altra persona al nivell dels sentiments i repetir-lo, si escau també per aclarir encara més algun punt de discussió fent una pregunta relacionada amb sentiments o percepcions.



# El mètode del “Feedback”

## Per donar feedback:

- No generalitzem ni parlem només en primera persona: "Crec que ..., he entès ..."
- No valorem (bo o dolent ...)
- El feedback significa no només discutir les respostes negatives, sinó també reforçar les respostes positives
- No interpretem ni generalitzem. Descriu només allò que és exteriorment visible i indiqueu les vostres pròpies reaccions o sentiments
- Donem un feedback concret que permeti a la persona adreçada canviar la seva conducta
- Triem formulacions clares i precises

## Per rebre feedback:

- Escoltem i digerim. Pensem en el que s'ha dit!
- No ens defensem, rebutgem, expliqueu ni "tirin endarrere"
- Considerem què és correcte i què us pot ajudar més endavant
- Tanmateix, no s'ha d'acceptar tot el que diu l'altra persona



# El mètode del “Feedback”

## Missatges des del ‘jo’ versus missatges des del ‘tu’

Aquests missatges són fonamentalment diferents per expressar crítiques.

- Els missatges des del “tu” generen defensa, oposició, ira, justificació.
- Els missatges des del “jo” generen preocupació, reflexió i facilitat per aclarir. Els missatges des del “jo” poden evitar conflictes imminents.

Exemples de missatges des del “tu”	Exemples de missatges des del “jo”
Sempre has de...	<b>Me’n adono que...</b>
Perquè no fas...	<b>Tant de bo...</b>
Llavors hauries de...	<b>Em molesta / sento que...</b>



# Tècniques per preguntar

Es distingeix entre dues formes bàsiques de qüestionament

- **Preguntes tancades:** També es diuen preguntes de decisió. Mantenen una discussió breu i exigeixen una resposta breu, sovint sí o no. Són avantatjoses quan parlem amb persones excessivament xerraires. Importants per a decisions explícites. Inconvenient: només es comunica informació limitada i no hi ha informació de fons.
- **Preguntes obertes:** preguntes que comencen amb Com?, Per què?, Què?, etc. No es pot respondre amb sí o no. Les preguntes obertes són preferibles quan calen respostes detallades. Permetre a la persona adreçada una major flexibilitat per respondre. Animem a reflexionar més sobre el tema en qüestió. S'adapten millor al diàleg entre persones companyes, no com a un examen o revisió.

Preguntes tancades (sí o no)	Preguntes obertes (apertura de resposta)
Estaves a la xerrada d'ahir?	Què et va semblar la xerrada?
T'interessaria discutir o debatre sobre això?	Com et puc motivar per a debatre sobre això?
Voldries una solució?	Quina és la solució que plantejes?





# Gestió de la crítica

**La majoria de la gent considera que la crítica és negativa**, tot i que es pot traduir la crítica tant en un sentit positiu com en un negatiu. Experimentem les crítiques com un atac contra un/a mateix/a i com a despectiu. Com més feble és l'autoestima, més durament reaccionem. D'altra banda, a moltes persones els costa criticar-ne d'altres.

**Escoltem atentament i determinem quin és el problema real.** Determinem el nivell en què existeix el problema (emocional, d'actes, relacionat amb l'altra persona...). No ens defenem ni justifiquem els nostres actes. Animem la persona a expressar sincerament les seves reserves i raons de crítica. Acceptem les crítiques, demostrem comprensió i incloem els arguments de la persona. Treiem pes de la persona que expressa la crítica: “entenc que això et molesta. Com et puc ajudar?”

## **Formulacions útils per a crítiques constructives:**

- Quan parlo amb tu tinc la sensació...
- M'agradaria explicar la meva posició sobre aquest tema...
- Des del meu punt de vista, ho veig d'una manera diferent...



# Gestió de conflictes

Els conflictes no resolts augmenten. Per tant, és necessari intervenir-hi des d'hora i actuar per desafectar-los.

## Senyals de conflicte

- Agressivitat i hostilitat, com atacs verbals i mirades de desaprovació.
- Desinterès: l'altra persona ja no escolta, se'n va o ignora la nostra proposta o opinió.
- Rebuig i resistència: contradiu constantment la nostra presentació, sense voler parlar amb nosaltres.
- Els gestos de les mans / braços són petits i propers al cos o els braços es creuen davant del cos. El cos s'aparta.
- Les expressions facials són mínimes. Els ulls mantenen poc contacte o estan caiguts.
- Fugida: evita el contacte, denega la disponibilitat.
- Comportament adaptatiu exagerat: falsa amabilitat.



# Gestió de conflictes

Mètodes per descalçar els conflictes:

- Permetem que l'altra persona parli i no intervingui abans que l'altra hagi acabat.
- No contradiguem les acusacions amb altres acusacions.
- Demanem més informació per determinar si l'altra persona ens ha entès correctament.
- Mantinguem el contacte visual.
- No demostrem prepotència amb llenguatge corporal. Per exemple, no desviar-se, riure despectivament, aixecar les celles, etc.
- Sempre que sigui possible, ignorem els atacs i no reaccionem davant d'aquests.
- No reaccionem amb amenaces i acusacions.
- No permetem que ens arrassi la dinàmica del conflicte. Els jocs de poder i els durs intercanvis verbals produeixen només perdedors i no guanyadors.
- És inútil cercar, sense parar, les causes d'un problema. És millor concentrar-se en la solució del problema. Donem-hi temps.
- Prenguem la persona adreçada seriosament i contribuïm al compromís de resoldre el problema.



# “Sí” i “Nos” en la comunicació

“Sí” – promotors del debat	Expressions (exemples)
Preguntes obertes	Com ho veus?
Preguntes en resposta a	Què vols dir amb “potser”?
Preguntes orientades	Com podem millorar la situació?
Assenyalar atenció	Contacte visual, sons com aha, mmm... assentir, etc.
Resumir / parafrasejar	Llavors vols dir...
Clarificar i emfatitzar el punt essencial o en discussió	Si t’entenc bé és una qüestió de...
Treballar per desitjos/necessitats	Llavors estàs interessat/ada en... T’agradaria molt que....
Adreçar les emocions	Et sento decepcionat/ada... T’has sentit ignorat/ada?
Adreçar amb missatges des del “jo”	M’has interromput diverses vegades i això em molesta perquè llavors perdo el fil.
Adreçar pel nom	Sí, senyor Pere
Formulacions positives	Si, per suposat
Assenyalar comprensió	M’ho imagino...
Assenyalar compromís	Hi posarem remei de seguida...



# “Sí” i “Nos” en la comunicació

“Nos” – destructors del debat	Expressions (exemples)
Missatges des del “tu”	En qualsevol cas hauries d’haver
Fòrmules evasores	No és la meva responsabilitat
Desacreditar	Tampoc és tan greu
Interrogar/acusar	Per què no ens vas contactar abans?
Insinuar	Només estàs enfadat/ada perquè...
No respondre a les emocions	Per favor, ceneix-te als fets. Perquè estàs tant molest/a?
Jutjar	El que dius és mentida
Manar	Fes-ho així
Instruir	Ja t’ho havia explicat abans
Espantar	Jo no ho faria, pensa en les conseqüències que et busques
Ironia o sarcasme	I llavors què estàs proposant?
Frases finalitzadores	Sempre ho hem fet així
Suavitadors o generadors d’incertesa	Potser, podria, hauria, deuria, possiblement, sota certes condicions, etc.



# Comportaments i formes de comunicació amb les llars

Molt probablement tindrem més probabilitats de que la comunicació funcioni adreçant-nos amb un enfocament amable i obert. Tractem les persones tal com desitgem ser ateses:

- Presentem-nos amb nom complet.
- Oferim la mà
- Mantinguem el contacte visual amb l'altra persona.
- Presentem-nos i donem espai per a que es presentin.
- Participem en xerrades petites per establir l'ambient per a debats posteriors
- Transició a discussions d'assessorament: informem sobre els diferents punts que es tractaran.
- Quan proposem mesures, expliquem per què són necessaris.
- A l'hora de proposar dispositius o instal·lacions –si és el cas- sempre expliquem la funció.
- Al final dels debats i accions d'assessorament parlem en detall si hi ha cap procediment addicional.
- Deixem el contacte o flyers en cas que quedin preguntes.
- Agraïm educadament a tota persona abans de la finalització de la reunió o sessió.



# Comportaments i formes de comunicació amb les llars

**La diversitat enriqueix. Tot i així, també pot presentar dificultats comunicatives.** Les persones tenim prejudicis contra els altres i també contra persones d'altres països, les cultures i els patrons de comportament dels quals no estem familiaritzats.

Les persones solen jutjar positivament els altres que s'assemblen a ells mateixos i, per contra, allò que no sabem, jutjar-ho negativament. A més, **també hi pot haver dificultats de comunicació a causa de diferents llengües maternes.**

Per entendre les persones d'un altre entorn cultural, és important tenir entesa i conèixer en la mesura del possible els valors d'aquestes persones. **Es poden evitar malentesos quan un és capaç de posar-se a la posició de l'altra persona i aprendre a tractar amb diferents entorns.**

Pel que fa al comportament:

- Respectar els costums i hàbits d'altres cultures.
- Si no estem segurs de com comportar-nos, simplement preguntem-ho. Això guanya el respecte i la simpatia de l'altra persona i evita reserves o incomoditat.



THANK YOU !



EmpowerMed





# EmpowerMed

[www.empowermed.eu](http://www.empowermed.eu)



Aquest projecte ha rebut finançament del programa d'investigació i innovació Horizon 2020 de la Unió Europea en virtut de l'acord de subvenció n° 847052. L'única responsabilitat del contingut d'aquest document correspon als autors. No reflecteix necessàriament l'opinió de la Unió Europea. Ni EASME ni la Comissió Europea són responsables de l'ús que es pugui fer de la informació que conté.

## Partners :

