

## **7. LA CONDUCTA ASSERTIVA I LES DISTORSIONS COGNITIVES**

### **7.1. Tres models de conducta: assertiva, agressiva i passiva**

**7.1.1. La conducta assertiva**

**7.1.2. La conducta agressiva**

**7.1.3. La conducta passiva**

### **7.2. Creences i drets de la conducta assertiva**

### **7.3. Tècniques assertives**

### **7.4. Els pensaments irracionals**

**7.4.1. El mecanisme ABC (*Activating events-Beliefs-Consequences*)**

**7.4.2. Les distorsions cognitives**



## 7. LA CONDUCTA ASSERTIVA I LES DISTORSIONS COGNITIVES

### 7.1. Tres models de conducta: assertiva, agressiva i passiva

Una manera d'analitzar les conductes de les persones és identificar-les amb una de les tres categories següents: conducta **assertiva**, **agressiva** i **passiva**. Són tres models que determinen la nostra relació amb els altres, la nostra comunicació i la manera com vivim els problemes i les alegries de la nostra vida.

Aquest tipus de conductes **s'aprenen** i, per tant, es poden **modificar**.

### **7.1.1. La conducta assertiva**

La **conducta assertiva** consisteix en l'expressió dels propis interessos, creences, opinions i desitjos de manera honrada, sense sentiment de culpa i sense perjudicar ni agredir els desitjos, interessos o drets dels altres.

El fonament bàsic de la conducta assertiva és el respecte a un mateix i el respecte als altres. Per això, els límits de la conducta assertiva són les creences i els valors que tenim cadascun de nosaltres i la creença que els altres també mereixen el nostre respecte. La conducta assertiva facilita en gran manera que els conflictes comunicatius es puguin resoldre. La persona assertiva evita la manipulació de l'altre i qualsevol tipus de xantatge emocional, ja que expressa de manera directa i clara les seves emocions i el seus sentiments.

### **7.1.2. La conducta agressiva**

Les persones que mostren una conducta agressiva es caracteritzen per defensar els seus propis interessos i desitjos, i per expressar els sentiments i les opinions sense tenir en compte els altres, pensant tan sols en elles mateixes. La conducta agressiva es mostra de maneres molt variades: des d'agressions verbals i gestos i expressions no verbals fins a agressions físiques.

La persona amb conducta agressiva pot aconseguir els seus objectius a curt termini amb amenaces o cops de puny sobre la taula, o bé mitjançant el sarcasme o les conductes humiliants.

A llarg termini, però, aquest tipus d'estratègies comporten que la persona que ha patit aquesta agressivitat desenvolupi un sentiment d'odi o rancor cap a la que l'ha agredit. Aquestes emocions negatives provoquen la soledat i l'aïllament social de la persona agressiva. A més, la persona amb una conducta agressiva se sent incompresa i poc respectada, i mostra una baixa autoestima.

### **7.1.3. La conducta passiva**

La conducta passiva es caracteritza per una negació dels drets i interessos personals enfront dels interessos dels altres. Al mateix temps, la persona passiva no s'atreveix a manifestar les seves opinions o sentiments perquè creu que no té dret a fer-ho i que si ho fa pot molestar els altres. Per tant, prefereix quedar-se en silenci i aguantar abans que actuar; té poc respecte per si mateixa i mostra una baixa autoestima que facilita que els altres se n'aprofitin i la manipulin. Un objectiu de la conducta passiva és evitar els conflictes, i per això les persones passives prefereixen dir que sí abans que afrontar el conflicte si diuen que no. La persona amb conducta passiva busca l'afecte dels altres i té una por patològica de perdre'l.

La persona passiva acaba sempre fent allò que no desitja. En les relacions socials intenta passar desapercebuda per no molestar i, alhora, mostra una sol·licitud i una amabilitat exagerades perquè ningú la rebutgi.

## **7.2. Creences i drets de la conducta assertiva**

Per poder mantenir una conducta assertiva, cal creure en alguns principis o drets que reforcen les posicions assertives. Aquests drets (21) són els següents:

- 1- El dret a mantenir la teva dignitat i el respecte cap a tu, comportant-te de manera hàbil o assertiva -fins i tot si l'altra persona se sent ferida-, sempre que no vulneris els drets humans bàsics dels altres.
- 2- El dret a ser tractat amb respecte i dignitat.
- 3- El dret a rebutjar peticions sense haver-te de sentir culpable o egoista.
- 4- El dret a experimentar i expressar els teus propis sentiments.
- 5- El dret a aturar-te i pensar abans d'actuar.
- 6- El dret a canviar d'opinió.
- 7- El dret a demanar allò que vols (sent conscient que l'altra persona té el dret de dir que no).
- 8- El dret a fer menys del que humanament ets capaç de fer.
- 9- El dret a ser independent.
- 10- El dret a decidir què vols fer amb el teu cos, el teu temps i la teva propietat.
- 11- El dret a demanar informació.
- 12- El dret a cometre errors -i ser-ne responsable.
- 13- El dret de sentir-te bé amb tu mateix.
- 14- El dret a tenir les teves pròpies necessitats i que aquestes siguin tan importants com les necessitats dels altres. A més, tenim el dret de demanar (no exigir) als altres que responguin a les nostres necessitats, i de decidir si satisfem les necessitats dels altres.
- 15- El dret a tenir opinions i expressar-les.
- 16- El dret de decidir si satisfàs les expectatives d'altres persones o si et comportes seguint els teus interessos -sempre que no vulneris els drets dels altres.
- 17- El dret a escollir no comportar-te de manera assertiva o socialment hàbil.
- 18- El dret a tenir drets i defensar-los.
- 19- El dret a ser escoltat i a ser pres seriosament.
- 20- El dret d'estar sol quan així ho escullis.
- 21- El dret a fer qualsevol cosa mentre no vulneris els drets d'alguna altra persona.

## **7.3. Tècniques assertives**

Les tècniques assertives (6) són procediments i recursos que ens ajuden a mostrar una conducta assertiva. La base de l'èxit de les tècniques consisteix a entrenar-les en situacions reals. S'aconsella començar amb persones poc properes afectivament i en situacions senzilles.

Com més es practiquin les tècniques, millors seran els resultats.

### **1. Dir que no**

- Respondre de manera tranquil·la i amb veu moderada.
- Mirar el nostre interlocutor.
- Mantenir una posició corporal relaxada.
- Ser constant i, fins i tot, tossut en la negativa.
- Decidir exactament quin és el missatge que es vol transmetre i mantenir-lo.
- Si no es creu convenient, no s'han de donar explicacions de la negativa.

### **2. Fer i rebre crítiques**

- Acceptar clarament la crítica (en el supòsit que sigui certa).
- Negar de manera clara i contundent la crítica (en el supòsit que no sigui certa), sense ofendre la persona que la fa.
- Reconèixer la crítica concreta que es fa i no generalitzar a altres crítiques semblants.
- No contraatacar amb una altra crítica.
- Mantenir un to de veu adequat: ni cridar, ni parlar amb un to que resulti molt dèbil.
- Mantenir una actitud corporal relaxada.
- Mirar l'interlocutor.

### **3. Sol·licitar favors**

- Ser específic en la sol·licitud del favor.
- Començar la frase en primera persona: «Desitjaria...», «M'agradaria...», «Voldria...», etc.
- No disculpar-se per demanar el favor.
- Justificar-se només si es considera oportú.
- Acceptar que l'altre té dret a dir que no.
- Insistir dos cops a demanar el favor si l'altre dubta.
- No plantejar el favor com una acció que s'hagi de tornar amb el temps.

### **4. Fer compliments**

- Dir el nom de la persona a la qual fem el compliment.
- Lloar conductes o aspectes molt concrets de l'altra persona.
- Expressar les alabances amb frases personalitzades i que expressin els nostres sentiments, com ara: «M'agrada com...» o «Etic encantat/ada amb a teva manera de...».
- No fer compliments si a continuació hem de demanar un favor a l'altra persona.

### **5. Fer pactes**

- Els pactes han de respectar els nostres drets.
- No han d'atacar la nostra autoestima.
- Han de ser favorables a totes dues parts.
- El pacte comporta que les dues parts facin concessions.
- No han d'afectar negativament des del punt de vista emocional.

### **6. Tècnica d'expressar els criteris i sentiments propis**

La manifestació d'alabances i compliments és una part del dret assertiu d'expressar els sentiments i opinions pròpies, però també ho és mostrar estats d'ànim de desgrat o disgust, així com opinar sobre qualsevol tema.

En expressar aquests estats d'ànim, convé tenir en compte els punts següents:

- Parlar concretament de la conducta que l'ha disgustat i no criticar la persona.
- Limitar-se en el discurs i evitar els llargs parlaments en els quals es donen voltes i més voltes al tema, incorrent en repeticions.
- Parlar sempre en primera persona i no generalitzar.
- Si és el cas, es pot sol·licitar un canvi de conducta, sempre de la manera més concreta possible.

### **I per què no som assertius?**

La conducta assertiva s'aprèn; per tant, la causa que no siguem assertius rau en els nostres aprenentatges: educació en general, família, amics, context social i experiències viscudes. Per exemple, viure i ser educat en un ambient agressiu és un motiu que explica una conducta agressiva (no assertiva) en l'edat adulta.

Una altra causa són les pors, tant personals com socials: per exemple, la por a la resposta agressiva de l'altre, la por de sentir-se culpable, la por de fer el ridícul o la por de perdre l'estima dels altres. El sentiment de culpa i la vergonya, tant la d'un mateix com la vergonya social, són altres causes de conductes no assertives.

### **7.4. Els pensaments irracionals**

Els pensaments ens permeten comprendre el món i relacionar-nos adequadament amb la realitat, però també ens poden donar una visió equivocada i distorsionada de la realitat.



El psicòleg Albert Ellis ha proposat una teoria que relaciona els pensaments amb les conductes i les emocions. Ellis afirma que molts dels problemes emocionals que tenim les persones provenen d'una sèrie de creences irracionals o esquemes amb els quals orientem la nostra vida i que determinen la nostra conducta. Aquests són alguns exemples de les creences

irracionals que defineix Ellis:

<b>Pensaments irracionals</b> <b>(iB-irrational Beliefs)</b>	<b>Pensaments racionals</b> <b>(rB-rational Beliefs)</b>
1. És espantós.	És un contratemps.
2. No ho puc suportar.	Puc tolerar el que no m'agrada.
3. Sóc un/a estúpid/a.	La meva conducta va ser estúpida.
4. És un/a imbècil.	No és perfecte/a.
5. Això no hauria de passar.	Això passa perquè és part de la vida.
6. No té dret a fer-ho.	Té dret a fer el que li sembli, encara que m'hauria estimat més que no ho hagués fet.
7. Sóc culpable i m'han de castigar.	Jo ho vaig fer i me'n faig responsable.
8. Necessito que ell/ella faci això.	Vull/desitjo/m'agradaria que ell/ella fes això, però potser no ho aconseguirà.
9. Tot surt sempre malament.	De vegades, potser sovint, les coses surten malament.
10. Cada vegada que provo una cosa, m'equivoco.	De vegades m'equivoco.
11. Res no funciona.	Les coses fallen més sovint del que jo voldria.
12. Això és tota la meva vida.	Això és una part molt important de la meva vida.
13. Això hauria de ser més fàcil.	Desitjaria que fos més fàcil, però de vegades el que em convé em costa d'aconseguir.
14. Ho hauria d'haver fet.	Hauria preferit fer-ho més bé, però vaig fer el que vaig poder.
15. Sóc un fracàs.	Sóc una persona que de vegades fracassa.

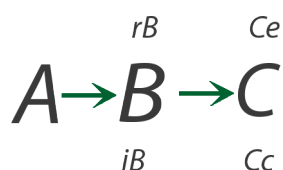
#### 7.4.1. El mecanisme ABC (Activating events-Beliefs-Consequences)

El mecanisme de funcionament de les idees irracionals és conegut con a model ABC i s'estructura de la manera següent:

Un **fet** o un **esdeveniment** (A) és interpretat per una persona i, a partir del fet, aquesta desenvolupa una sèrie de creences (B) que poden ser lògiques i racionals (rB) o bé il·lògiques i irracionals (iB).

A partir d'aquestes creences, es desenvolupen unes conseqüències (C) que poden ser emocionals (Ce), conductuals (Cc) o de totes dues classes.

Per tant, les conseqüències d'una conducta no són degudes als fets o a les circumstàncies, sinó a les creences i interpretacions de les persones.



Per exemple:

A. Fet o esdeveniment:

L'Anna no m'ha dit res quan ens hem creuat al passadís.

B. Creences:

- Creença/interpretació racional (rB):

Potser no m'ha vist o anava pensant en altres coses i estava distreta.

- Creença/interpretació irracional (iB):

L'Anna no s'interessa per mi. Sóc una persona que no interessa a ningú.

C. Conseqüències del pensament irracional:

- Emocionals (Ce): em sento deprimat, poc apreciat, incomprès.

- Conductuals (Cc); evitaré trobar-me amb l'Anna.

#### 7.4.2. Les distorsions cognitives

Aquests pensaments o creences irracionals que comporten deformacions negatives de la realitat s'anomenen **distorsions cognitives**.

Les distorsions cognitives funcionen com hàbits de pensament de manera automàtica i ens donen una visió negativa i il·lògica de la realitat. Les distorsions cognitives provoquen una baixa autoestima i són una barrera clau que impedeix tenir una conducta assertiva.

Per eliminar les distorsions cognitives s'utilitza l'argumentació lògica, ja que totes les distorsions, poden rebutjades amb aquestes argumentacions, atès que són pensaments irracionals.

Les principals distorsions cognitives (6) que va detectar Ellis en el seu treball amb pacients són les següents:

1. **Hipergeneralització.** Aquesta distorsió consisteix a arribar a una conclusió general a partir d'un fet concret. Exemple: Tens una cita que fracassa i decideixes que ja mai més tindràs èxit en una cita. Des del punt de vista lògic, són fàcils de contradir, perquè un fet aïllat no permet inferir que sempre es produirà. En la hipergeneralització es fan servir els mots *sempre, mai, ningú, tots*.
2. **Filtratge.** El filtratge consisteix a seleccionar tan sols una part de la realitat, d'una experiència, i deixar de considerar el conjunt. Aquesta part seleccionada és una visió negativa de la realitat. Per exemple, aproves tots els crèdits excepte un i afirmes que ets mal estudiant. No es tracta d'eliminar els aspectes negatius, sinó de no contemplar només els negatius.
3. **Lectura del pensament.** Consisteix a endevinar els pensaments dels altres sense tenir dades objectives que demostrin el que creiem que pensen. Per exemple, vas pel carrer amb un jersei que no t'agrada gaire i penses: «Segur que tothom em mira i pensa que aquest jersei em queda malament». La lectura del pensament reforça les creences irracionals sobre un mateix.



Lògicament, és fàcil de refutar, perquè no és possible endevinar el pensament dels altres.

4. **L'error de l'endeví.** Consisteix a fer prediccions negatives sobre el futur que afecten la vida d'una persona. L'actitud de l'endeví és preveure de manera sistemàtica que les coses sortiran malament. Per exemple: un s'està preparant per a una prova de selecció per entrar en una escola de música i pensa que segur que no aprovarà. La refutació d'aquesta distorsió és que no és possible endevinar el futur.
5. **Etiquetatge.** Consisteix a atribuir una definició simple, una etiqueta, a les persones o a un mateix a partir d'un fet puntual. Aquesta etiqueta s'acaba convertint en una creença definitiva sobre la persona o sobre un mateix. Un exemple d'això és pensar: «Ja sé que sempre acabo cedint, però jo no tinc caràcter i sóc dèbil». En aquests casos, les etiquetes són: «no tinc caràcter» i «sóc dèbil». Les etiquetes també suposen un obstacle per poder canviar les conductes que no ens agraden. Són distorsions perquè no poden explicar la complexitat de les persones.
6. **El deure.** Hi ha dues expressions habituals que manifesten una distorsió cognitiva important: *haig de...* i *cal que jo, o, amb una matisació subtil: hauria de... i caldria que jo...* En aquest cas, una persona s'imposa unes normes o regles rígides i inflexibles que no pot complir. Ells afirma que els *hauria de...* agredeixen de manera sistemàtica l'autoestima i acostumen a estar ocults entre les normes i convencions socials. Aquests *hauria de* afecten qualsevol aspecte de la vida personal: «**hauria de** ser un alumne model, **hauria de** suportar qualsevol frustració, **no hauria de** cometre errors...». La distorsió del deure es pot combatre mitjançant una anàlisi que tingui en compte, de manera racional, les pròpies limitacions i que relativitzi les exigències o normes dels altres.