

# Expressar una queixa



## Objectius

Sovint s'associa el fet d'expressar una queixa a una manera grollera o insensible de fer-ho. L'objectiu principal que pretenem amb el treball d'aquesta habilitat és adonar-se que les queixes es poden formular amb tacte, i aprendre a fer-ho així.



## Participants

Entre 7 i 10 persones (màxim 15)



## Edats

12-15 anys



## Durada

45 minuts



## Espai

El més adequat és disposar d'una sala per a nosaltres sols on es pugui estar còmode.



## Material

- pissarra o paper d'embalar per escriure
- cadires per als participants (3 o 4 cadires de més a més per ajudar en el *rol playing*)
- material divers que ajudi, en la fase del *rol playing*, a posar-se en situació (ens referim a mobiliari, caixes, etc., no tant a disfresses o maquillatge, ja que això pot confondre sobre el tipus d'activitat que estem fent)



## Desenvolupament

### Introducció

En començar el treball d'aquesta habilitat cal introduir la importància d'aquesta habilitat social: per què s'usa, per què és útil controlar-la,... Podeu destacar als nois i noies aspectes com ara: queixar-se és manifestar a una altra persona alguna cosa que no ens agrada. Per solucionar un problema és bo que l'altra persona s'adoni que una cosa no ens ha agradat, i que ens molesta. Ara bé, això no ha d'anar associat al fet de barallar-se, o exposar la queixa de manera que l'altre se senti ferit, o se senti malament. Quan un altre se sent ferit la relació entre les dues parts en surt deteriorada, i és fàcil que no s'aclareixin els problemes, i que fins i tot s'agreugin. L'objectiu de formular una queixa ha de ser en últim terme solucionar les coses.

Podeu fer preguntes als nois i noies sobre quan s'han queixat per última vegada, com els va anar, què va passar, com van reaccionar, si coneixen una persona que es queixi, com ho fa, etc.

### Fer de model (modelatge)

Si sou dos monitors serà important que els dos col·laboreu en aquesta fase. Si no fos el cas, i fóssiu una sola persona, caldria escollir del grup algun nen o nena a que veieu que sovint o alguna vegada ha mostrat tenir aquesta habilitat. Aquesta persona (monitor o infant) us ha d'ajudar en aquest primer moment a fer un exemple davant del grup sobre el comportament que suposa aquesta.

En el cas d'expressar una queixa es tracta que representeu una situació seguint els següents passos.

- 1 *Pensar quin és el problema* (en aquest cas s'haurà de fer el pensament en veu alta). Per exemple, "en acabar l'esplai, en Lluís em torna un llibre que li vaig deixar. Moltes pàgines estan brutes i arrugades".
- 2 *Dirigir-se a la persona amb qui es té el problema, i explicar-li*. Caldrà ser clar, i exposar les coses tal com són, demostrant que allò no ens ha agradat, i oferint a l'altre la possibilitat d'explicar-se. Per exemple: "Lluís, et vaig deixar el llibre i ara les pàgines estan brutes i arrugades. Què ha passat?" S'haurà d'exposar pausadament, sense cridar, mirant a la persona, etc.
- 3 Després d'escoltar l'altre, serà bo *oferir una solució* si l'altre no l'ha proposada, o no hi estem d'acord. Cal recordar de demanar les coses correctament (per favor).
- 4 Després caldrà *esbrinar com se sent l'altra persona* pel que has dit.
- 5 I, en últim terme, *donarem les gràcies* a l'altra persona.

#### Assaig conductual: rol playing

Un cop hem fet l'exemple amb l'altre monitor/a, (o noi o noia) caldrà que els participants entrin en acció. Escollirem una persona, i li farem repetir la conducta exposada: ella farà de persona que té el problema, i nosaltres de la persona causant d'aquest.

Serà el moment d'anar guiant, d'anar suggerint respostes o preguntes, repassant els passos a seguir, etc.

Això és bo de fer-ho amb tot el grup, un per un, si el grup és poc nombrós. A mesura que anem fent l'exemple es pot canviar la situació, complicar-la de manera que la nostra intervenció sigui més o menys hostil, més o menys evasiva, més o menys assertiva, etc. Així es poden transmetre una sèrie de matisacions interessants al voltant de les respostes davant d'un conflicte.

En aquests moments també hem d'aprofitar per remarcar aquelles conductes que els participants estan realitzant, i que han estat bones en aquesta habilitat. Cal reforçar positivament els nois i noies que ho han fet bé, per fer-los adonar que la seva reacció la poden utilitzar altres vegades perquè, segurament, els ajudarà. Aquest reforç positiu també el poden fer els companys.

Per altra banda, cal fer adonar d'aquelles reaccions que s'haurien de polir, de cara a millorar.

#### Retroalimentació

Un cop representada la situació, i viscudes diferents situacions, caldrà parlar-ne. Podeu fer preguntes al grup com ara: Com us heu sentit en la situació que heu representat? Quina resposta de les que he donat ens ha ajudat més a resoldre el problema? Quina actitud ho ha dificultat? Us heu sentit bé després de queixar-vos? Podeu afegir algun altre comportament o comentari a fer que ens ajudi? Quines actituds de les persones que es queixaven trobeu encertades?, etc.

#### Generalització

I ara serà l'hora de generalitzar. Hem representat una queixa en un context concret: era a l'esplai, amb un company, etc. Què passa si ens hem de queixar a un noi o noia que no coneixem? I si és a una persona adulta que no coneixem? I si és a una persona d'un altre grup d'edat (més petits per exemple)? I si és al pare o la mare? I si és al monitor?, etc.

Es pot pensar en quan nosaltres hem rebut una queixa, i pensar què ha fet l'altra persona i com ens hem sentit.

Es tracta de veure que en altres contextos també tenim el dret a queixar-nos, i que igualment podem seguir aquests passos.



#### Avaluació

La manera d'avaluar l'eficàcia de la dinàmica serà essent molt observadors, i veure si els nois i noies utilitzen l'habilitat amb els companys.