


María Antonia Brualla Giménez

Personal col·laborador amb la formació del professorat de la Direcció General d'Innovació, Digitalització, Currículum i Llengües (SSRL) del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

tonibrualla@gmail.com | 

Recepció: 02/07/2023, acceptació: 28/11/2023, publicació: 29/12/2023

Resum: Aquest article planteja l'assertivitat com una proposta comunicativa en benefici de la interacció interpersonal. Fa un repàs a diversos aspectes que poden dificultar la comunicació interpersonal, com ara les reaccions (vegeu Rosenberg 1999, Gottam i Silver [1999]2015, Gordon [1970]2008), les creences (McKay i Fanning 2019) o l'impacte emocional i neurològic que pot tenir l'exclusió comunicativa d'un grup (Del Rosario 2019). Després es parla d'empatia i, especialment, d'assertivitat com una porta oberta a trobar punts d'entesa entre les persones. De manera més concreta, d'aspectes lingüístics lligats a l'empatia, les tècniques d'assertivitat i els drets assertius. Tot plegat condueix el lector a considerar l'assertivitat com una proposta lligada al bé comú i, en definitiva, a millorar la salut.

Paraules clau: empatia, assertivitat, salut pública, comunicació.

Assertiveness, a question of health

Abstract: This paper presents assertiveness as a communicative proposal for the benefit of interpersonal interaction. It reviews various aspects that can hinder interpersonal communication, such as reactions (see Rosenberg 1999; Gottam and Silver [1999]2015, Gordon ([1970]2008), beliefs (McKay and Fanning 2019), or the emotional and neurological impact the communicative exclusion of a group can have (del Rosario 2019). Then, it discusses empathy and, especially, assertiveness as an open door to finding points of understanding between people. More specifically, it delves into linguistic aspects related to empathy, assertiveness techniques, and assertive rights. All of this leads the reader to consider assertiveness as a proposal linked to the common good and, ultimately, to improving health.

Keywords: empathy, assertiveness, public health, communication.

1. INTRODUCCIÓ

Comunicar és un acte complex a tots els nivells. Algunes vegades la comunicació flueix sense cap problema, però altres vegades manifestar la pròpia opinió o respondre a una pregunta no resulta gens fàcil i hi ha interpretacions diferents a les pròpies intencions o a les dels altres. Aquest article s'inicia amb una breu exposició d'aspectes que poden dificultar la comunicació interpersonal, com ara les reaccions, les interpretacions a determinades assercions, les creences o l'impacte emocional i neurològic que pot tenir l'exclusió comunicativa d'un grup. Després es parla d'empatia i, especialment,

L'assertivitat, una qüestió de salut

© María Antonia Brualla Giménez (2023)

Llengua, Societat i Comunicació, núm. 21

lsc@ub.edu

<http://revistes.ub/index.php/LSC/>

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

ISSN: 1697-5928

doi:10.1344/LSC-2023.21.6

d'assertivitat com una porta oberta a trobar punts d'entesa entre les persones i, més concretament, d'aspectes lingüístics lligats a l'empatia, les tècniques d'assertivitat i els drets assertius. Tot plegat condueix el lector a considerar l'assertivitat com una proposta lligada al bé comú i, en definitiva, a millorar la salut.

2. COMUNICACIÓ I DESACORD AMB ELS ALTRES: REACCIONS

Fora bo reconèixer que tots som violents i que és necessari introduir un canvi qualitatiu de les pròpies paraules, atès que aquestes expressen les actituds personals davant del món. Tal com diu Rosenberg (1999), si ens centrem a aclarir allò que observem, sentim i necessitem en comptes de dedicar-nos a diagnosticar i jutjar, descobrirem com és de profunda la nostra compassió; a més, si la violència expressiva és l'expressió del dolor per les necessitats no satisfetes, es posa de manifest que els usos de les paraules de vegades no són suficients per fer-nos entendre. En aquest sentit, per exemple, Gottman i Silver ([1999]2015) han establert el que ells anomenen quatre *red flags* (o senyals d'alarma, o senyals roges fent el paral·lelisme amb els quatre genets de l'apocalipsi) en les relacions de parella, que posen en perill les relacions i el benestar intern de les persones.

Així mateix, es fa necessari prendre consciència de quines són les barreres que poden fer inoperants un procés comunicatiu. Gordon ([1970]2008) va identificar dotze respostes o reaccions comunes que poden interferir en la comunicació: 1. ordenar, dirigir, manar, imposar; 2. amonestar, amenaçar; 3. moralitzar, sermonejar, crear obligació; 4. aconsellar, donar solucions; 5. persuadir amb lògica, argumentar, assentar càtedra; 6. jutjar, criticar, censurar; 7. lloar, adular, avaluar positivament; 8. ridiculitzar, ironitzar, avergonyir; 9. interpretar, analitzar, diagnosticar; 10. consolar, emparar, encoratjar; 11. preguntar, interrogar, sondejar, inquirir; 12. distreure, desviar, fer broma. De les dotze barreres proposades algunes són clares (a qui no molesta, incomoda, irrita o enfada que el jutgin, el critiquin, l'amenacin, l'insultin o li preguntin de manera inquisitiva?). Hi ha altres barreres, però, que no són tan clares: per exemple, quan ens donen un consell del tipus «mira, que no ho veus? Si és molt fàcil! El que has de fer és...» hem de fer un esforç per fer bona cara, quan, per dins, ens sentim tractats de rucs, i sembla que la solució és davant nostre i no la veiem. O quan ens afalaguen o animen, com ara «ànims, tu pots!», atès que això es pot sentir com una manipulació, i en el cas que se senti que no es pot fer el que sigui, arriben la frustració i la ràbia per l'exigència i la pressió dels altres. Finalment, quan desviem o canviem de tema, l'altre pot semblar que ens vulgui treure del nostre estat d'angoixa, però el que podem sentir és rebuig, que el nostre sentir no és validat ni respectat.

Aquestes conductes apreses, que poden semblar la millor resposta que es pot donar, probablement plena de bones intencions, es converteixen en barrera, atès que el missatge que s'envia es rep com una desaprovació, no acceptació o un intent de canviar els altres.

3. MATEIXES PREGUNTES, DIFERENTS PERSONES, DIFERENTS RESPOSTES?

Hi ha persones que presenten problemes de comunicació perquè han tingut experiències altament aversives (perquè són reals o perquè les ha interpretat així) que han quedat unides a situacions concretes, com quan algú s'ha sentit molt diferent i extern a un grup en el qual s'ha vist obligat a estar (un nen nou en una classe, un immigrant, algú amb una sensibilitat extrema —persona altament sensible, PAS—), encara que potser el grup no ho hagi sentit així. Un altre motiu pot ser que hagi tingut aprenentatges primerencs inadequats, com ara haver estat castigat alguna vegada per haver donat una resposta que no s'ha considerat adequada, haver tingut models familiars inhibits o submisos, etc.

Situacions d'aquest estil poden deixar en la persona un pòsit d'ansietat tan gran que a partir d'un moment determinat la seva força es veu minvada, si més no, en situacions amb trets comuns a les viscudes anteriorment. Un dels majors problemes que presenten les persones amb dèficits en habilitats socials és el bloqueig emocional que pateixen quan se senten amenaçades o atacades verbalment per altres persones. Les persones inhibides solen quedar-se en blanc, no són capaces de respondre a temps o d'expressar el que els agradaria dir. Aquest fenomen es produeix per l'alta activació fisiològica que experimenten davant de situacions socials que perceben com a amenaçadores. Això els genera estats emocionals molt negatius cap a si mateixes i cap als altres, com ara odi, rancor, ressentiment, idees d'inferioritat, desesperança, tristesa, ira, etc., dels quals es fa difícil sortir-ne.

4. CREENCES I COMUNICACIÓ

Les regles sobre com ha de ser el comportament amb els altres i sobre el que està bé i el que no és un dels primers aprenentatges socials de les persones. Al llarg de la vida anem interioritzant les regles fins que es converteixen en el sistema de creences que guia el propi comportament de forma inconscient. De vegades, aquestes creences provoquen malestar emocional i ser-ne conscients i revisar-les pot ajudar a adoptar noves postures més en sintonia amb el propi benestar. McKay i Fanning (2019), experts en matèria d'autoestima i comunicació assertiva, proposen identificar les creences que impedeixen defensar els propis drets assertius per evitar que cadascú es converteixi en el seu pitjor jutge. Els drets assertius són premisses clau per defensar la pròpia dignitat o els propis interessos i assenyalen el que podem exigir i alhora respectar, i permeten expressar-nos honestament i d'acord amb els nostres interessos (vegeu els drets assertius a l'apartat 8).

D'altra banda, tots tenim una sèrie de conviccions o creences, que estan tan arrelades dins nostre que actuen de forma automàtica i que, tret que fem un esforç conscient per retenir-les, gairebé passen desapercebudes. Per exemple: podem trobar persones que creuen que cal ser estimat i apreciat per tothom, contràriament, altres persones consideren que és horrible que les coses no surtin com els agradaria que sortissin. Altres creences que afecten la comunicació interpersonal són les idees irracionals com «he d'agradar a tothom»; atribucions inadequades, com ara «no tinc sort» o «la gent és dolenta»; problemes de baixa autoestima, com per exemple «soc inferior» o «el que jo opino no importa»; excés d'empatia, que comporta no defensar-se per por que l'altre se senti malament, com per exemple «estic molt preocupat pels teus problemes»; distorsions cognitives, com ara «és millor quedar-se callat que cometre un error» o «prefereixo no caure malament a ningú» o «prefereixo no tenir problemes».

5. POSAR LÍMITS? FINS ON?

És evident i tothom podria estar d'acord en el fet que costa molt posar límits o dir *no*. I és que tenim por de la ira de l'altre, por de quedar malament, por que ens deixin d'estimar o que deixem d'agradar. I tot això ens fa ser complaents i callar i, de vegades, no ho hauríem de fer. Per què pot resultar tan difícil dir *no*? Perquè hi pot haver un sentiment de culpa, com si no tinguéssim dret a dir *no* quan no volem o no podem fer alguna cosa. Aquesta és la primera dificultat per posar límits. Posar límits és marcar la barrera a partir de la qual podem o volem aguantar alguna situació, i a partir de quin punt ja no podem més. De fet, els límits ja hi són, atès que sentim malestar quan ens envaeixen, ens pressionen o vulneren un límit. Per tant, es tracta, sobretot, d'identificar un límit i comunicar-lo des de l'expressió d'una necessitat pròpia, sense imposició, però amb un intercanvi honest de necessitats.

Tal com acabem de veure a l'apartat 4, atesa la importància que té el nostre sistema de creences, que s'activa en cada situació comunicativa, i atès que la nostra conducta ve determinada per allò que creiem, és del tot necessari aprendre a detectar, debatre, refutar les nostres creences, sobretot aquelles que generen exigències absolutistes, catastrofistes, i de baixa tolerància a la frustració, i donar alternatives que promoguin unes interaccions més saludables, com ara identificar els anomenats *drets assertius* (vegeu l'apartat 7).

6. NEUROCIÈNCIA, EMOCIONS I COMUNICACIÓ

No podem deixar de banda i és del tot necessari descobrir i explorar les aportacions de la neurociència i els avenços en la comprensió dels mecanismes cerebrals que responen als estímuls ambientals produint respostes emocionals, i alhora entendre les dinàmiques que desencadenen els canvis químics que alteren les nostres estats anímics i conductuals i que no són independents dels contextos i valors que tenim. És mitjançant les emocions que el cervell avalua si li cal actuar o no sobre alguna situació concreta. De vegades l'acció ràpida és impulsiva i poc reflexiva. I és que «les emocions són patrons de conducta preconscient que es generen a l'amígdala de manera automàtica davant una situació que es percep com una possible amenaça, per poder-hi respondre de manera ràpida. La reflexivitat és sempre més lenta, a banda de ser més costosa des del punt de vista energètic» (Bueno ([2017]2019: 91).

En un altre ordre de coses, s'ha pogut comprovar la reacció del cervell quan hi ha soledat o rebuig social, atès que quan els propis límits són transgredits hi ha una reacció emocional i s'activen àrees del cervell que tenen a veure amb el dolor físic (Forés 2023), s'allibera adrenalina i cortisol i, si la situació es manté en el temps, pot generar problemes de salut greus. Així mateix, entendre que el cervell és l'òrgan que permet que el nostre comportament s'adapti a l'ambient on vivim, i que, per tal de sobreviure, al cervell no li importa la veritat, sinó la coherència, i tracta de mantenir-la a tota costa. Com diu Del Rosario (2019), els pensaments són propostes del cervell, una imaginació neuronal per viure el dia a dia, fetes amb tres ingredients: l'experiència passada, les expectatives de futur i la base genètica.

També hem de considerar el paper central del llenguatge, donat que aquest està integrat i en constant interacció amb els processos neuronals que intervenen en el record i la codificació de la informació que ens arriba a través dels sentits, en el raonament, les decisions i les expressions. La forma en què les nostres paraules i els nostres pensaments afecten el nostre comportament i la nostra relació amb els altres conformen la diferència bàsica entre diferents maneres de comunicar (vegeu Llacuna i Pujol 2007 i l'apartat 7).

7. EMPATIA I ASSERTIVITAT EN ELS PROCESSOS COMUNICATIUS

7.1. Empatia i assertivitat

La nostra qualitat de vida depèn de la qualitat de les nostres relacions, hem de tenir present que les nostres actituds i expectatives impacten en la comunicació amb nosaltres mateixos i en la dels altres. En termes generals, sabem que ens podem comunicar a partir de tres tipologies conductuals (agressiva, passiva i assertiva),¹ i en aquest entramat comunicatiu complex hi ha una parella de mots que cada cop pren més força pels beneficis que aporta: empatia i assertivitat.

L'empatia és una habilitat bàsica per facilitar la comunicació, és l'habilitat per reconèixer, comprendre i apreciar els sentiments dels altres posant-nos al seu lloc. Una persona empàtica té l'habilitat de reconèixer, de percebre i desxifrar les emocions alienes;

¹ Vegeu Llacuna i Pujol (2007) per a més informació.

en definitiva, la capacitat de llegir l'altre a través del rostre, la gestualitat, l'actitud, el llenguatge verbal i corporal, el to de veu; té la capacitat de desxifrar allò que l'altera, el mou o el commociona. Empatia és, també, la capacitat de saber llegir les pròpies emocions, i ser conscient dels pensaments, interpretacions o judicis que es fa del propi sentir i del sentir dels altres. Un cop hem empatitzat amb els altres, de forma més o menys encertada, reaccionem, i, en aquesta resposta, podem connectar o desconnectar de l'altre, ser més o menys encertats, i és aquí on entra en joc l'assertivitat, que és una habilitat que permet expressar els propis sentiments, opinions i pensaments, en el moment oportú, de la forma adequada i sense negar els drets dels altres: de vegades, fins i tot, permet consolar i estar al costat de l'altre, però també fer una petició o posar un límit. Per tant, per resumir-ho molt, podríem dir que l'empatia té a veure amb la manera com sentim i interpretem el que sentim i l'assertivitat té a veure amb com hi responem. Tant l'empatia com l'assertivitat, com tota habilitat, es poden aprendre i entrenar per ser més hàbils socialment.

Centrant-nos una mica més en l'assertivitat,² del llatí *asertum*, podem dir que aquesta implica tenir la capacitat d'expressar les nostres necessitats sense sentir-nos amenaçats per les diferències amb els altres i es podria trobar una connexió directa d'aquesta capacitat amb la que exposa la teoria de la ment, que és la capacitat cognitiva que fa possible que tinguem en compte els estats mentals dels altres sense suposar que les seves idees o pensaments són com els d'un mateix (Forés 2023). En aquest sentit, l'assertivitat és una habilitat social per comunicar de manera respectuosa i oportuna el que un sent, posant de manifest de manera clara, franca i respectuosa les opinions, emocions, creences i drets assertius d'un mateix, sense sentir-se culpable per fer-ho i acollint amb el mateix respecte els drets assertius dels altres, així com el que pensen i senten.

7.2. Assertivitat i llengua

D'altra banda, el fet de ser assertiu implica encarar la dissensió i trobar un punt de consens, i, si s'aprèn a expressar la pròpia opinió, això acabarà sent més útil que fer alguna cosa quan no hi estem d'acord. És aquí on les paraules poden resultar ser un bon amic o un adversari hostil. En efecte, el poder narratiu de les paraules posa de manifest el propi estat anímic, construeixen el propi món intern, i, per tant, el futur de cada persona. Les paraules que s'empren i la manera en què s'utilitzen permeten arribar a múltiples possibilitats en l'ús de la llengua per poder expressar els propis sentiments i cooperar amb les altres persones. Encara dins de la complexitat lingüística, s'ha vist que només el fet de formular frases a partir del pronom personal *jo* en lloc de *tu* fa que la responsabilitat canviï de focus i que *jo* emissor pugui fer-me càrrec del que necessito i per això ho demano. Aquest diàleg té un efecte en l'altre que pot permetre molt més acostament, i, per tant, es pot obtenir el millor resultat possible en benefici de tots dos. Fora bo, també, tenir en compte la conveniència de ser concret, ja que, sovint, les indicacions són molt genèriques i estereotipades. *Porta't bé, tu mateix, sempre* i *mai* són expressions que no especifiquen en quin sentit el que hem fet ha estat o no valuós, i no permeten saber què ens estan demanant ni quin és el pla d'acció i entrem en el joc de l'endeví, cosa que genera una comunicació poc efectiva (vegeu-ne més exemples a Montolí 2020: 111).

Les nostres estructures socials i el nostre llenguatge tenen incorporats i normalitzats comportaments que són poc assertius, i, si no ens hi aturem, poc millorarem la nostra assertivitat, les contínues interrupcions i atropellaments per prendre la paraula, els circumloquis i les indirectes, les generalitzacions i, amb paraules de Montolí (2021,

² Vegeu Caballo (1983) per a més referències sobre l'origen del terme i les implicacions que ha tingut.

minuts 59:43 a 1:02:40), els «prefacis d'autodisminució ritual» que ens fan autodevaluar abans de donar una opinió. Per tant, es fa necessari aprendre a conversar de la manera que sigui més saludable, harmoniosa i eficient.

8. DRETS ASSERTIUS I ALTRES TÈCNiques D'ASSERTIVITAT

Tornant als drets³ assertius, aquests es poden definir com premisses que indiquen el que podem exigir i ens cal respectar a l'hora de comunicar-nos; són la base del propi respecte i la clau de la comunicació assertiva. Seguint la proposta d'Ellis i Grieger (1977: 972), hi ha quatre drets fonamentals de les persones, dels quals deriven els altres drets: 1) dret a expressar opinions, desitjos i sentiments, 2) dret a escollir el que es vulgui fer amb el propi temps, 3) dret a decidir sobre el propi cos, 4) dret a utilitzar les pròpies pertinences, béns i diners lliurement. Altres autors com Aguilar Kubli (1987), Smith (1975) o Riso (2002) també han parlat de drets assertius.

Al marge de la utilització dels drets assertius per a una comunicació assertiva, s'han proposat altres tècniques⁴ per arribar a una comunicació assertiva:

(1) la del disc ratllat (dir *no* amb el mateix argument de manera recurrent en situacions en què s'aconsella, es critica o hi ha una proposta que no es percep adequada: «no, gràcies, no hi estic interessat»);

(2) la pregunta assertiva (quan hi ha crítica, desacord, situació poc compresa o poc creïble es respon demanant més informació sense qüestionar el que s'ha dit: «com creus que hauria de fer-ho?»);

(3) l'ajornament assertiu (demanar posposar una discussió i deixar-la per a un altre moment en què hi hagi més tranquil·litat per poder parlar: «en aquest moment m'estimo més deixar-ho per a un altre moment, ara mateix no ho tinc clar, voldria pensar-hi»);

(4) la tècnica per processar el canvi (desplaçar el focus de discussió cap a l'anàlisi del que està passant en la situació comunicativa; com deixar de banda el tema i veure la situació comunicativa des de fora; aquesta pràctica no sol suscitar agressivitat ni incitar a la defensa: «ens estem desviant del tema, què et sembla si ens centrem en...»);

(5) el banc de boira (consisteix a donar la raó a la persona en allò que es consideri que hi pot haver de cert en les seves crítiques, però negant-se, a la vegada, a entrar en grans discussions; en certa manera, es fa veure que es cedeix terreny, sense cedir realment, ja que, en el fons, es deixa clar que no es canviarà de postura: «és possible»; «pot ser veritat», «entenc el teu punt de vista, i pot ser que tinguis raó, però la meua opinió és...»);

(6) la tècnica de l'acord assertiu (consisteix a admetre l'error o el contingut de la crítica, però separant-ho de la nostra qualitat humana; es reconeix que l'altra persona té raó, però no s'admet la forma de dir-ho; és important mantenir el to serè, evitant posar-se a la defensiva i enfadar-se: «tens raó, disculpa el meu error, intentaré estar més atent la propera vegada»);

(7) la ironia assertiva (consisteix a utilitzar la ironia tot responant positivament a qualsevol crítica hostil: «gràcies... molt amable...», «home!!!, gràcies pels ànims!!!»);

(8) ignorar (és aplicable quan veiem el nostre interlocutor sulfurat i tenim por que les seves crítiques acabin en un atac d'insults, sense que nosaltres puguem tenir

³ Smith (1975) és considerat el pare dels drets assertius i de la teràpia assertiva en comunicació.

⁴ Vegeu Montolí (2020) per saber-ne més.

l'oportunitat de defensar-nos-en. Cal ignorar la raó per la qual l'interlocutor està alterat i ajornar la discussió fins que s'hagi calmat: «mira, el millor és que en parlem en un altre moment»).

Tot i aquestes propostes, la comunicació assertiva s'aprèn i es millora al llarg de la vida. Cal tenir en compte que l'assertivitat no sempre és possible, encara que la tinguem molt treballada i integrada, ja que no tothom és assertiu o, tot i ser-ho en molts moments, no sempre s'aconsegueix (de vegades hi ha motius propis o aliens).

9. OBSERVACIONS GENERALS

És indiscutible que aprendre a expressar-se sense por, argumentar, exposar i debatre correlaciona amb un bon maneig de les emocions i millora la pròpia autoestima. Així doncs, l'assertivitat sembla el camí cap a l'autoestima, cap a la capacitat de relacionar-nos amb els altres d'igual a igual. Només qui posseeix una alta autoestima, qui s'aprecia i es valora a si mateix podrà relacionar-se amb els altres en el mateix pla, reconeixent els que són millors en alguna habilitat, però sense sentir-se inferior ni superior a la resta. D'altra banda, puix que les estratègies assertives dirigides a l'afrontament del conflicte i a les habilitats per expressar opinions, valors, gustos, desitjos o preferències són susceptibles d'entrenament i millora, s'haurien de convertir en un dels principals objectius del sistema educatiu (vegeu Castro i Calzadilla 2021). A més, atès que alguns estudis (Llanos 2006) estan aportant evidències de com la millora en les habilitats socials i emocionals ajuda a millorar el benestar i el clima de convivència i disminueix els índex d'ansietat, estrès i depressió, s'hauria de considerar també una eina de prevenció i protecció de la salut. Els éssers humans són socials i comunicar-nos amb els altres és una necessitat imperiosa.

10. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- AGUILAR KUBLI, Eduardo (1987). *Cómo ser tú mismo sin culpas*. México, D.F.: Pax México.
- BUENO, David ([2017]2019). *Neurociència per a educadors. Tot allò que els educadors sempre han volgut saber sobre el cervell dels seus alumnes i mai ningú s'ha atrevit a explicar-los de manera entenedora i útil*. Barcelona: Rosa Sensat.
- CABALLO, Vicente E. (1983). «Asertividad: definiciones y dimensiones». *Estudios de psicología*, 4(13), 51-62. Disponible a: https://www.researchgate.net/publication/271568613_Asertividad_Definiciones_y_dimensiones [Consulta: 25 octubre 2023]
- CASTRO, Greccy; CALZADILLA, Grechel (2021). «La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación». *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, vol. XII, 3, 131-151. Disponible a: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371> [Consulta: 25 de setembre 2023].
- DEL ROSARIO, David (2019). *El libro que tu cerebro no quiere leer, Cómo reeducar el cerebro para ser más feliz y vivir con plenitud*. URANO.
- ELLIS, Albert; GRIEGER, Russell M. (1977). *Handbook of rational-emotive therapy*, vol. 1. Springer Publishing Company.
- GORDON, Thomas ([1970] 2008). *Parent Effectiveness Training: The Proven Program for Raising Responsible Children*. Penguin Random House.
- GOTTMAN, John; SILVER, Nan ([1999] 2015). *The Seven Principles for Making Marriage Work: A Practical Guide from the Country's Foremost Relationship Expert*. Nova York: Harmony books.

FORÉS, Anna (2023). «Neurociencias aplicadas a la comunicación oral. Las conexiones internas para conectar fuera». HERNÁNDEZ-ESCOLANO, Carme et al. (ed.). *Mucho más que hablar. Comunicación oral eficaz para profesionales y organizaciones*. Barcelona: Plataforma Editorial.

LLACUNA, Jaume; PUJOL, Laura (2007). «La conducta asertiva como habilidad social». Disponible a: <https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/oc56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41> [Consulta: 25 d'octubre 2023].

LLANOS, Claudia (2006). *Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales*. (Tesi Doctoral). Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación, Universidad de Granada. <<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/858/15885574.pdf;sequence=1>> [Consulta: 1 de setembre 2023].

McKAY, Matthew; FANNING, Patrick (2019). *Autoestima. Cómo evaluar, mejorar y mantener una sana autoestima*. Barcelona: Sirio.

MONTOLÍO, Estrella (2020). *Cosas que pasan cuando conversamos*. Barcelona: Ariel.

MONTOLÍO, Estrella (2021). «Cómo nos define nuestro lenguaje». <<https://youtu.be/W3KfkeYtW2w>>; <https://aprendemosjuntos.bbva.com>. Transcripció a: <<https://aprendemosjuntos.bbva.com/ca/especial/nuestra-escritura-nos-representa-estrella-montolio/>> [Consulta: 5 d'octubre 2023].

RISO, Walter (2002). *El derecho a decir no*. Barcelona: Planeta.

ROSENBERG, Marshall B. (1999). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. Gran Aldea Editores.

SMITH, Manuel J. (1975). *When I say no, I feel guilty*. New York: Dell Publishing.