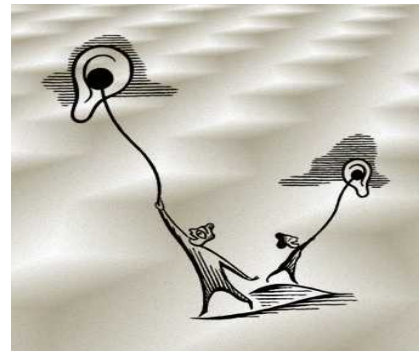


L'ESCOLTA ACTIVA

Escoltar és un procés psicològic que, partint de l'audició, implica altres variables del subjecte: atenció, interès, motivació, etc. És un procés molt més complex que la simple passivitat que associem al "deixar de parlar"

L' Escolta activa és aquella que no només posa l'orella, sinó que fa saber a l'altre que és escoltat, que se l'entén.



1.- SIGNIFICAT DE L'ESCOLTA ACTIVA

- **Escoltar implica observar.** Usar la mirada per a "escoltar": pot comunicar acollida, interès, embolicar a l'altre, inspirar serenitat o ferir violentament amb ulls de judici, amenaça, sospita, humiliació...
- **Escoltar significa atendre,** interessar-se per l'altre, estar disponible per a l'altre, acceptant-lo com és, distint.
- **Escoltar significa centrar-se en l'altre pacientment.** És ell qui comunica. A més d' "atendre", "posar-se en disposició de", és necessari "acompanyar", és a dir, seguir amb familiaritat tractant de conèixer i comprendre cada vegada millor, ajudant a parlar, comunicant confiança, deixant-li "pas lliure" mentre s'expressa.
- **Escoltar suposa un cert "buit de si",** de les coses pròpies i dels prejudicis (acceptant-los es neutralitza la seva força negativa). Escoltar és "allotjar" sense condicions i sense cobrar el preu d' "estar d'acord" o "sotmetre's" al propi criteri o a les pròpies pautes entorn de la situació que s'exposa.

L'escolta no és percebuda per qui comunica si no hi ha resposta comprensiva, reflexiva, que neixi del ressò del missatge global percebut.

2.- OBSTACLES PER A L'ESCOLTA ACTIVA

Escoltar activament no és fàcil. Existeixen nombrosos impediments que dificulten l'exercici d'una escolta activa. La resistència a l'escolta, en el fons, és una forma confusa de saber els perills que es presenten si ens varem obrir de debò, perquè la veritable escolta resideix més en el cor de l'home que en les circumstàncies.

- **Pròpies de l'entorn:** Soroll, distraccions, etc
- **Pròpies de l'estat físic:** Cansament, etc
- **Pròpies de l'àrea emocional:** Els propis sentiments com l'ansietat, l'agressivitat, el temor, etc.
- **Pròpies de l'àrea cognitiva o mental:** Prejudicis morals, culturals, primeres impressions.

Existeixen nombrosos obstacles més concrets a l'escolta:

- **L'obstacle de l'ansietat**, que té lloc sempre que l'oient està preocupat per si mateix, per com és rebut i per com ha de respondre.
- **L'obstacle de la superficialitat**, manifestat sobretot en la dificultat a parar atenció als sentiments dels altres. Es tendeix a generalitzar o a fugir dels temes més compromesos a nivell emotiu. No es personalitza la conversa.
- **La tendència a jutjar**, a imposar immediatament les pròpies idees i dir el que és just i el que no ho és. És propi de qui dirigeix la seva mirada immediatament a normes o esquemes personals, a les seves idees religioses, polítiques, ètiques, etc.,
- **La impaciència, la impulsivitat** que duu a alguns a no permetre que l'altre s'expressi, acabi al seu ritme les seves frases.
- **L'obstacle de la passivitat**, experimentat per aquells que tendeixen a donar sempre la raó al malalt pel fet de ser-ho i mancats per tant d'una capacitat d'intervenció activa i confrontadora en el moment oportú.
- **La tendència a predicar**, a proposar de seguida petits "sermons" que haurien de donar raó del que l'altre està experimentant, segons el propi criteri.

3.- PER QUÈ ÉS IMPORTANT ESCOLTAR ACTIVAMENT

- Si sabem escoltar, els altres sentiran la confiança necessària per a ser sincers amb nosaltres.
- La persona que ens parla se sent valorada.
- Escoltar té efectes tranquil·lizants i facilita que s'eliminin tensions.
- Afavoreix una relació positiva amb el nostre interlocutor.
- Permet arribar al fons dels problemes.
- Generem respecte cap a nosaltres en qui ens parla.



4.- ESCOLTAR ACTIVAMENT SUPOSA

- Ser conscient de l'altre.
- Mantenir una posició corporal oberta al diàleg, fent veure amb gestos, que ens interessa el que ens diuen
- Mantenir el contacte visual, de forma no dominant o intimidadora
- Observar el llenguatge corporal de l'altre.
- Escoltar sense interrompre. el cos ha d'indicar que efectivament s'escolta, amb el somriure sincer i expressions d'assentiment ... No és necessari estar d'acord
- L'escolta ha de ser reflexiva: significa tenir empatia, comprendre els sentiments de que ens parla. Podem parafrasejar o repetir amb altres paraules el que ens estan dient, fent veure que comprenem. Ajuda a clarificar els missatges i promou l'enteniment mutu.
- Cal tractar de comprendre el punt de vista de qui parla, acceptar les seves opinions, encara que no les compartim.
- Detectar les paraules i les idees clau.
- Eliminar obstacles que frenen la comunicació: crítiques, desqualificacions, exigències, prejudicis, estereotips.
- Retroalimentar la comunicació.

- Respectar l'espai vital que l'altra persona vol mantenir

5.- PER ESCOLTAR ACTIVAMENT

- Eliminar possibles distraccions. No fer altres coses al mateix temps.
- Establir contacte visual.
- Utilitzar un to de veu i un volum adequat.
- Reforçar a la persona que parla mitjançant expressions que impliquin que entens el que està dient.
- Deixar parlar. No interrompre.
- Concentrar-se en el que ens diuen per a poder resumir-ho.
- Centrar les nostres intervencions en el que ens estan dient.
- Controlar els silencis.
- No jutjar, ni donar idees o solucions prematures, ni contrarestar.
- Identificar els sentiments de la persona que parla.
- Ser pacient.
- Controlar les pròpies emocions.
- Prendre notes si es creu convenient.



6.- L'ASSERTIVITAT I L'ESCOLTA ACTIVA

L'assertivitat és una habilitat personal que ens permet expressar sentiments, opinions i pensaments, en el moment oportú, de la forma adequada i sense negar ni atropellar els drets dels altres. La comunicació assertiva permet:

- Expressar sentiments i desitjos positius i negatius d'una forma eficaç, sense negar o menysprear els drets dels altres i sense crear o sentir vergonya. Discriminar les ocasions que l'expressió personal és important i adequada.
- Defensar-se, sense agressió o passivitat, enfront de la conducta poc cooperadora, apropiada o raonable dels altres.

7.- L'EMPATIA I L'ESCOLTA ACTIVA

L'empatia és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre, és comprendre el que sent a cada moment. Implica entrar en el món de l'altre i veure les coses des del seu punt de vista. No obstant això, no significa opinar el mateix que l'altre, ni sentir el que ell sent. Es tracta d'acceptar i respectar les seves idees i emocions, compassió i interès pels problemes de l'altre i ganes d'ajudar als altres. L'empatia comporta saber sentir, saber entendre i saber interpretar el missatge de d'interlocutor.

L'empatia és una destresa bàsica de la comunicació interpersonal. Permet l'enteniment sòlid entre les persones. És fonamental per a comprendre el missatge de l'altre. L'empatia pot canviar la disposició de l'interlocutor ja que se sent comprès i baixa la guàrdia, desistint d'una posició de confrontació.

- Per a ser empàtics durant l'escolta:
- No avaluar, jutjar o desqualificar.
- Alerta als gestos corporals.
- Imitar les expressions facials o posicions corporals.
- Mantenir la cordialitat, seguint la seva pensar i conversant sobre els temes que l'interlocutor consideri importants.
- Disposició física i mental a parar esment als missatges centrals del discurs.
- Comprendre el missatge, posant-nos en el seu lloc.



- Percebre els sentiments, valors i emocions de l'interlocutor.
- Comprendre els punts de vista.
- Entendre la seva diferent visió del món.
- Oferir ajuda.

8.- EL RESPECTE I L'ESCOLTA ACTIVA

El respecte significa veure i apreciar a l'interlocutor en la seva qualitat de ser humà, valorant-lo per si mateix com una persona diferent. El respecte es manifesta en la manera que ens relacionem, tant en el que diem com en el que fem. Accions per a crear un clima de respecte durant l'escolta:

- Disponibilitat per a atendre les necessitats de l'interlocutor.
- Parar esment a les seves necessitats.
- Crear un clima de cordialitat en l'escolta.
- Comprendre els seus punts de vista.
- Mantenir relacions centrades en la persona.
- Expressar les nostres opinions directa i honestament

9.- LA RELACIÓ PROFESSORAT-ESTUDIANT I L'ESCOLTA ACTIVA

En la relació professorat-estudiant existeix un conjunt de situacions que de vegades dificulta el diàleg i la comunicació. Per a evitar-les, s'ha de tenir en compte:

- Les respostes de l'alumne poden estar influïdes pel que aquest pensi sobre la reacció del professor i sobre les conseqüències que pot comportar (creences i expectatives).
- És necessari adaptar el llenguatge i el contingut de la comunicació a la capacitat de comunicació de l'entrevista't.
- El retraïment per part de l'estudiant pot estar reflectint alguna incomoditat pel que fa a alguna actitud del professor o cap a alguna cosa que ell ha dir.
- AL tractar amb adults, els joves tendeixen a interpretar les preguntes com ordres més que com una petició d'informació.



DESENVOLUPAR L'ESCOLTA ACTIVA

TÈCNiques	OBJECTIUS	PROCEDIMENT	EXEMPLES
Mostrar interès	Comunicar interès. Afavorir que parli l'altre.	No estar d'acord ni en desacord Utilitzar paraules neutrals.	" Pots explicar-me més sobre això...?"
Clarificar	Aclarir el que s'ha dit. Obtenir més informació. Ajudar a observar altres punts de vista.	Preguntar. Demandar que aclareixin allò que no hem entès.	" I tu que vas fer en aquell moment? Des de quan esteu preocupats?"
Parafrasejar	Cal demostrar a l'altre que entenem el que ens està dient/passant. Verificar el significat.	Repetir les idees i fets bàsics que ha dit l'altre.	"Llavors, per a tu el problema és una tonteria" "El que m'estàs dient és que ..."
Reflectir	Mostrar a l'altre que entenem el seus sentiments. Ajudar a que l'altre persona sigui més conscient del que està sentint	Reflectir els sentiments del que està parlant.	"Et fa sentir molt malament que sempre t'acusin de ser el que treballa menys del grup a classe"
Resumir	Revisar tot el que parlat. Resumir i fer una conclusió dels fets i de les idees més importants.	Repetir els fets i les idees més importants de la conversa.	"Llavors, si no t'he entès malament Joan ha ignorat a la Maria i ha tu t'ha molestat que pensin que has estat tu qui ha iniciat aquesta situació.



Les quatre fases de l'escolta activa

