

FORMACIÓ PER A PERSONES VOLUNTÀRIES



Taller d'escolta activa

24 de maig de 2022
de 17 a 20 h

Taller gratuït

Places
limitades



Ajuntament
de Sabadell



ESPAI NEUS CATALÀ
Oficina d'Entitats
i Voluntariat de Sabadell



Ajuntament
de Sabadell



Oficina d'Entitats
i Voluntariat
de Sabadell



Telèfon de l'Esperança
Fundació Ajuda i Esperança



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

Continguts del Taller d'Escolta Activa

1. Models de comunicació
2. Definició, implicacions i característiques
3. Interferències
4. Fases
5. Tècniques i habilitats
6. Empatia
7. Gestió emocional.

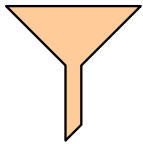


Quina és la meva actitud quan escolto?

Actituds	Quasi sempre (2)	Molts cops (4)	Algun cop (6)	Poques vegades (8)	Quasi mai (10)
(1) Les coses que diu la persona a la qual vull ajudar em semblen poc interessants.					
(2) Critico l'estil i els gestos de qui parla.					
(3) M'irrito davant el que diuen els altres si jo no estic d'acord.					
(4) Fingeixo que estic atent.					
(5) Em distrec fàcilment.					
(6) Escolto selectivament allò que m'interessa.					
(7) M'altero fàcilment davant coses descrites amb molta emotivitat.					
(8) No suportó els espais de silenci.					
(9) Recorro a frases fetes, repetitives.					
(10) No deixo espai a la persona per a expressar-se profundament. Tendeixo a parlar sempre jo.					



1. Models de comunicació



Informatiu

- ▶ Es considera a la persona com un receptor d'informació sense tenir en compte el procés mental i emocional necessari per assumir-la i interioritzar-la.



Paternalista

- ▶ Es considera que la persona és fràgil i que no té capacitat de saber què li passa o què li convé i per això se li ofereix consell o consol.



1. Models de comunicació



Passiu

- ▶ S'opta pel silenci per evitar el conflicte, encara que amb el temps pot derivar en el model agressiu. De fet, el model de comunicació passiu és una forma agressiva cap a un mateix.



Agressiu

- ▶ Es defensa el propi punt de vista des de la reacció agressiva entesa com elevar el to de veu, escridassar, insultar, deixar de parlar a algú, la indiferència...



De què parlem quan diem Escolta Activa?



2. Definició, implicacions i característiques

Empatia

Apoderament

Ajudar a pensar

Millorar la comunicació

Relació eficaç davant d'una situació difícil

Facilitar que la persona digui el que pensa i sent sobre la situació que viu, les seves necessitats i les seves capacitats.



Què no hem de confondre amb l'Escolta Activa?



2. Definició, implicacions i característiques

Ser pacient

Ser amable

Donar consells

Donar solucions

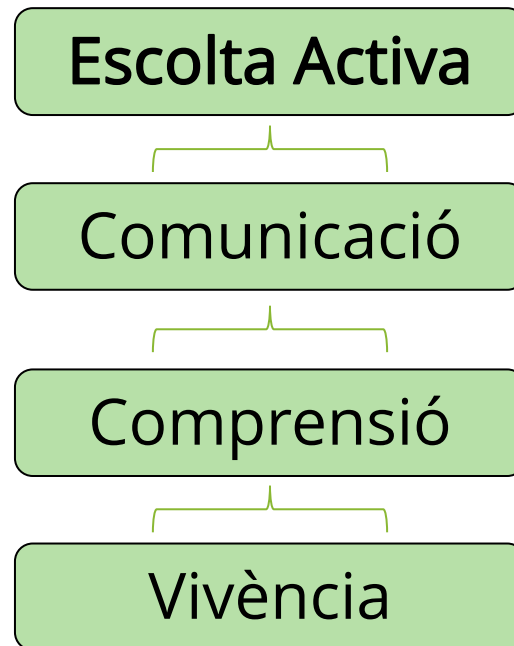
Donar opinions o fer judicis

Un monòleg per part de l'escolta o de la persona



2. Definició, implicacions i característiques

- ▶ L'escolta activa és la **COMUNICACIÓ** de la **COMPREENSIÓ** de la **VIVÈNCIA** de l'altra persona.

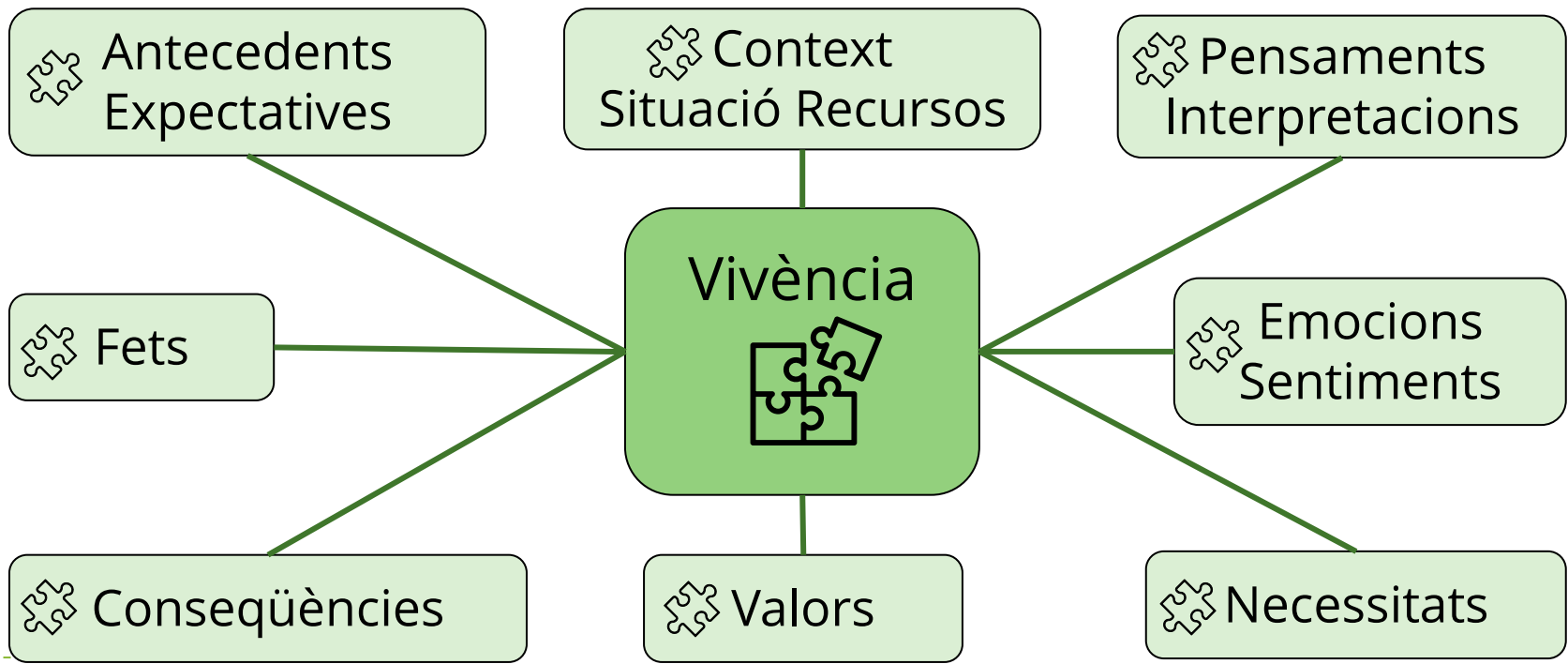


Què fa que una vivència sigui única?



2. Definició, implicacions i característiques

- ▶ Una vivència està formada per diversos factors que la fa única i diferent per cada persona i moment.



Què passa si no hi ha una bona comprensió de la vivència?



2. Definició, implicacions i característiques

- ▶ Sense atenció, no hi ha comprensió.
- ▶ Sense comprensió, no hi ha escolta activa.



Escolta Activa

Comunicació

Comprensió

Vivència



Què passa si hi ha comprensió, però
manca la comunicació?



2. Definició, implicacions i característiques

- ▶ Si manca comunicació, cap persona pot estar segura que s'ha produït una bona comprensió de la vivència.



Escolta Activa

Comunicació

Comprensió

Vivència



Què ens dificulta fer Escolta Activa?

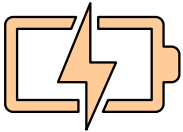


3. Interferències de l'Escolta Activa



Entorn

Soroll, baixes o altes temperatures, mòbil, interrupcions,...



Sensacions

Son, dolor, fam, set, cansament, fatiga intel·lectual...



Mentals

Estereotips, prejudicis, primeres impressions, percepcions selectives, preocupacions,...



Emocionals

Els sentiments abans de l'escolta i l'alteració emocional durant l'escolta.



Superficialitat

Evitar entrar en continguts incòmodes (minimitzar, fer bromes, ignorar la situació,...

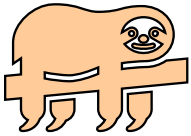


3. Interferències de l'Escolta Activa



Distraccions

Donat pel desfàs entre la velocitat de pensar i la velocitat d'escoltar i parlar.



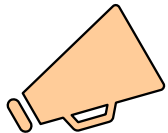
Passivitat

Deixar parlar sense fer cap tipus d'intervenció que transmeti comprensió.



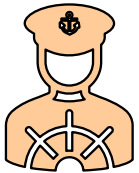
Impaciència

Interrompre el discurs de la persona.



Discutir

Discutir o mostrar voler tenir la raó.



Estil directiu

Dir a la persona el que ha de pensar, sentir o fer.



Quines interferències
identifiqueu a la següent escena?



Quines són les fases de l'Escolta Activa?



4. Fases de l'Escolta Activa (Gerard Egan)

1a Fase Escenari present

- ▶ Partir del que passa.
- ▶ Crear el vincle d'entesa i relat de la situació.
- ▶ Arribar a identificar què és el **que està passant realment**.

2a Fase Escenari desitjat

- ▶ **Què necessita** fer, pensar, decidir, integrar sobre allò que passa realment?
- ▶ Ajudar a la persona a pensar.
- ▶ Clarificar la meta un cop verbalitzada.
- ▶ Conduir a la persona a que prengui responsabilitat.

3a Fase Escenaris possibles

- ▶ **Com** farà el que ha comprés que necessita fer?
- ▶ **Quan** considera que ho pot fer?
- ▶ Si fos necessari determinar el lloc: **On?**
- ▶ Si hagués indicat la companyia d'algú: **Amb qui?**



Quines són les actituds (saber ser)
que faciliten l'Escolta Activa?



5. Actituds de l'escolta activa

1 Coneixement i Recordatori Condició Humana

- ▶ Recordar que la persona respon a la seva forma de veure les coses.
- ▶ Necessitem estar en la realitat i no en el que hauria de ser.

2 Gestió de si mateix / si mateixa

- ▶ Gestió de la implicació emocional pròpia.
- ▶ Necessitem adonar-nos si ens apropem a la persona des de les nostres opinions, emocions, sentiments, capacitats, recursos i experiències.

3 Acceptació o Consideració positiva persona / situació

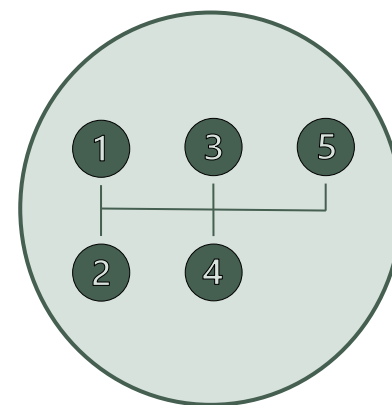
- ▶ Confiança en la persona, en què pot avançar.
- ▶ Assumir que la persona pren les seves decisions i conseqüències.

4 Autenticitat / Coherència

- ▶ No dir a la persona lo que no creiem, sentim o pensem.
- ▶ Fer les paus amb els propis límits: és millor dir que no podem o no sabem que mentir o donar falses esperances.

5 Empatia

- ▶ Preguntar-se què m'està dient ara verbal i no verbal?
- ▶ Comprendre i transmetre el que s'està entenent.



Quines són les habilitats (saber fer)
que faciliten l'Escolta Activa?



5. Habilitats de l'escolta activa

Observació de la persona

- ▶ To de veu, postura, gestos.

Destresa d'iniciar.

- ▶ Iniciem el diàleg recolzant-nos en allò que ens diu i en allò que hem observat.

Reformulació / Paràfrasi Resposta empàtica.

- ▶ Retornem a la persona allò que entenem que ens comunica verbalment i no verbalment.

Observació cap a si.

- ▶ To de veu, postura, món interior.

Frases curtes i centrades en el que ha dit la persona.

- ▶ Facilita que la persona segueixi el diàleg i a l'escolta que no es distregui.

Clarificació

- ▶ Evita la interpretació. Especialment davant de missatges vagues i confosos.
- ▶ Quan dius... Què vols dir? A què et refereixes?



5. Habilitats de l'escolta activa

Immediatesa

- ▶ Captar i verificar en el moment el que està passant en la relació entre la persona i l'escolta.
- ▶ Respon a la pregunta: Què està passant entre tu i jo aquí i ara?

Focalització.

- ▶ Facilitem a la persona que se centri en un aspecte prioritari en aquell moment.
- ▶ Estàs preocupat per..., i per.... En aquest moment que és el que més et preocupa?

Silenci actiu / Esperar

- ▶ Deixar de parlar. Pausa breu.
- ▶ Donem temps a la persona perquè pensi.

Resumir

- ▶ Retornar de manera organitzada i sintetitzada lo que s'ha parlat.
- ▶ Important quan es passa de fase a fase i necessària per tancar el diàleg.



5. Altres habilitats útils

Personalització

- ▶ Identificar l'impacte emocional que la situació té en la persona i perquè l'experiència és important per a ella.

Normalització

- ▶ L'objectiu és que la persona compregui que la seva reacció és normal i habitual de la majoria de persones.

Assertivitat

- ▶ Quan necessitem dir que no o posar límits. Comencem acollint la seva necessitat: Necessites... En aquest moment no m'és possible...

Mirar cap enrere en experiències viscudes

- ▶ L'objectiu és que la persona, si té dificultats, trobi els seus propis recursos que va utilitzar en altres experiències viscudes.

Mirar cap endavant

- ▶ L'objectiu és que visualitzi allò que vol aconseguir per tal que tingui més claredat i energia per prendre decisions i superar dificultats.

Confrontació

- ▶ Quan la persona presenta contradiccions. Consisteix a descriure les discrepàncies: Per una banda, em dius... I per l'altra...

Enquadrar

- ▶ Per ajustar el temps i la naturalesa de la conversa. També serveix per planificar quan i a on es durà a terme.



Què entenem per empatia?



6. Què és la empatia?

- ▶ "Intent molt intens de captar o d'entendre **el món interior** de la persona amb la qual estàs treballant -amb tots els matisos de sentiments i significats, etcètera, que són reals per a ell o ella- no per a tu sinó per a ell o ella".



CARL ROGERS



6. Tipus d'empatia



Empatia
cognitiva

La capacitat d'entendre la perspectiva de l'altra persona.



Empatia
emocional

La capacitat de sentir lo que sent l'altra persona.



Interès empàtic

La capacitat d'entendre lo que l'altra persona necessita de tu.



Sentir empatia per algú és més fàcil o més difícil si has estat en el seu lloc?



6. Curiositats sobre l'empatia

- ▶ A partir d'una sèrie d'experiments, s'ha descobert que les persones que havien tingut dificultats en el passat tenien menys probabilitats de mostrar compassió per algú que estigués passant la mateixa situació que ells, en comparació amb les persones sense experiència en aquella situació en particular.

En general, no podem recordar lo difícil que va ser una experiència desagradable

Saber que ho vam superar ens fa sentir-nos confiats sobre la comprensió de la dificultat.

Disminució de l'empatia cap a les persones que estan ara en aquesta situació.



Com valorem la nostra gestió emocional?



7. Gestió emocional - El perill del burn-out

Esgotament
emocional

Experimentat com a buit i falta de recursos emocionals i personals amb la sensació de no tenir res més que oferir a nivell psicològic .

Despersonalització

Que porta a tallar o evitar les relacions al mínim. Es mostra indiferència i fredor davant les necessitats i sentiments dels altres. Es pot experimentar de manera bidireccional.

Realització
personal reduïda

Amb la sensació d'inadequació. Disminució d'autoestima i pèrdua del desig d'assolir els objectius. Es pot experimentar també culpa o fracàs.



7. Gestió emocional

- ▶ Hi ha situacions que ens afecten més intensament i “cremen” amb més facilitat.
- ▶ Intenteu identificar-les i donar-li nom.
 - ▶ Poden ser situacions relacionades amb el tipus de tasca realitzada, amb els comportaments dels destinataris de la meva ajuda o qüestions relacionades més directament amb aspectes organitzatius.
- ▶ Com em comporto davant d'aquestes situacions d'adversitat?
- ▶ Què és el que m'ajuda a viure aquestes situacions de manera saludable?



Recursos per ampliar coneixements

