



EMOCIONA T

Projecte per l'elaboració del Pla d'Educació Emocional de Centre

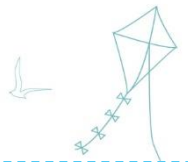


COMUNICACIÓ E/AFFECTIVA

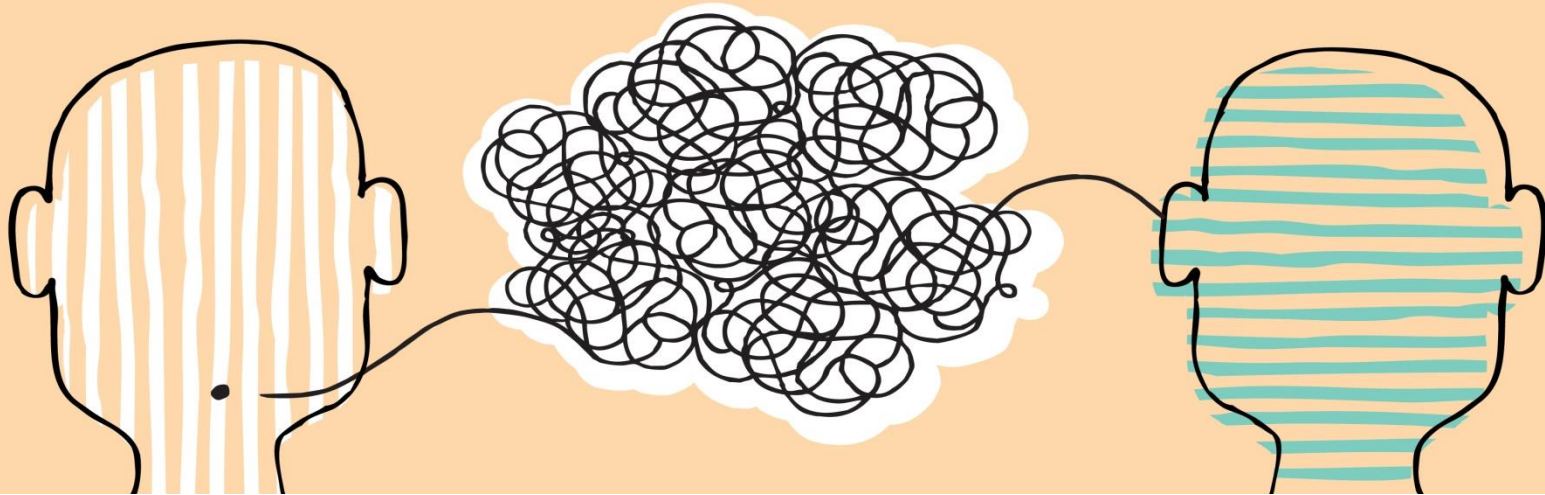


- ✓ Tenir un objectiu
- ✓ Dominar totes les eines de comunicació (verbals i no verbals)
- ✓ Escoltar activament
- ✓ Defensar el nostre missatge
- ✓ Sintonitzar amb les emocions de l'altre
- ✓ Recollir les necessitats de l'altre

ESCOLTA ACTIVA

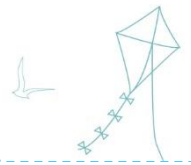


Capacitat crítica d'influència que compren diversos comportaments que **comuniquen** a l'altre que s'està escoltat o comprenent, que s'aprecien i s'accepten els sentiments subjacents a les paraules i que, qualsevol que siguin els seus pensaments o paraules, és acceptat com a persona.



Potencia una **actitud** de respecte, tolerància, comprensió i acceptació vers la persona (que no vol dir estar d'acord amb el contingut del seu missatge).

ESCOLTA ACTIVA



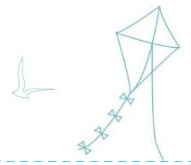
1.- Estar predisposat psicològicament per a rebre missatges.

2.- Analitzar els missatges verbals i no verbals

3.- Retroalimentar el missatge de l'emissor

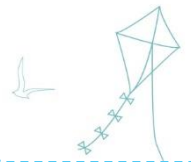
4.- Iniciar les respostes a partir de les idees de l'interlocutor.

ESCOLTA ACTIVA



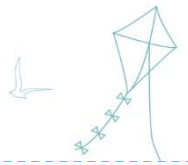
1.- Estar predisposat psicològicament per a rebre missatges.

- Ser conscient de l'interlocutor.
- Suprimir distractors.
- Controlar prejudicis.
- Moment i espai adequats.
- Mostrar empatia al tema i a l'interlocutor.



2.- Analitzar els missatges verbals i no verbals

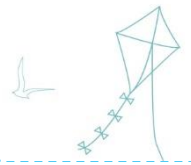
- Preguntar-nos què ens volen transmetre,
- Preguntar-nos si estem captant tot el missatge,
- Preguntar-nos quin sentiment o emoció hi ha darrera
- Preguntar-nos quina és la intenció de l'interlocutor.



3.- Retroalimentar el missatge de l'emissor

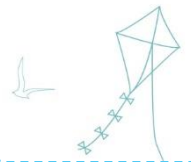
- Parafrasejar.
- Reformular.
- Confirmar.
- Animar a ampliar.
- Expressar la pròpia percepció.
- Formular preguntes.

ESCOLTA ACTIVA



**“Iniciar les respostes
a partir de les idees
de l’interlocutor”**

ESCOLTA ACTIVA



IMPLICACIONS

Salmurri, Ferran (2004) *Llibertat emocional*.

a) Escotar activament requereix intentant aclarir i resumir el que diu l'altre, fent preguntes i **retroalimentant**.

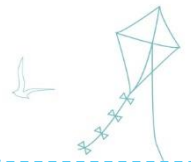
b) Escotar amb **empatia** implica intentar comprendre el que ens volen dir i tenir present el que poden sentir amb allò que ens comuniquen.

c) Escotar amb la ment oberta implica **alliberar-se de prejudicis** i estar disposat a canviar d'opinió, sense por a no tenir la raó. És a dir, estar disposat a escoltar sense jutjar ni condemnar.

d) Escotar amb coneixement implica comparar el que s'ha dit amb el teu **coneixement personal** i escoltar i **observar les congruències** o, el que és el mateix, estar pendent de demanar aclariments i reaccionar davant les discrepàncies.



ESCOLTA ACTIVA



Estratègies per desenvolupar l'escolta activa

- **Parafrasejar els continguts**
 - «Vols dir que...?»
 - «Al meu entendre el que dius...»
- **Projectar o reflectir les conseqüències**
 - «Suposo que si fas això podràs...»
 - «Això pot portar-te a una situació que...»
 - «Suggereixes que podríem...»
 - «Serviria això per resoldre el problema...»
- **Tornar els sentiments**
 - «Suposo que això et va angoixar...»
 - «Si això em passés a mi, em molestaria...»
 - «Això t'ha causat una gran satisfacció...»
 - «Estic orgullós/a de tu...»
- **Convidar a noves aportacions**
 - «Què vas sentir quan...»
 - «Ajuda'm a entendre...»
- **Respostes no verbals**
 - Mirar als ulls
 - Assentir amb el cap

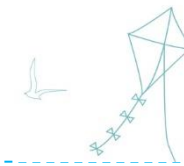
Paraules i preguntes



No és el mateix dir...	que dir...
ansiós	expectant
desil·lusionat	sense guspira
dolgut	incomprès
enfadat	desencantat
estressat	enèrgic
fart de	buscant novetats
furiós	apassionat

“No es tracta que deixem d'utilitzar determinades paraules, sinó que aprenguem a **seleccionar** aquelles que ens **reforcin positivament**, que ens **aportin motivació i interès** per créixer personalment i professionalment”.

Paraules positives



Paraules i/o expressions a regular

- ☐ La paraula NO.

“Està prohibit llençar els papers a terra” -> LLENÇEU ELS PAPERS A LA PAPERERA

- ☐ La paraula PERÒ

“El teu treball m’ha agradat **però** li falta estructura” -> .
EL TEU TREBALL M’HA AGRADAT I TAMBÉ PODIA ESTAR MILLOR ESTRUCTURAT

- ☐ La paraula INTENTAR

“Intentaré reunir-me amb tu demà al matí a les vuit” ->
EM REUNIRÉ AMB TU A LES VUIT

- ☐ L’expressió NO PUC

NO PODIA

- ☐ Les paraules HE DE o NECESSITO

VULL, DECIDEIXO, VAIG

- ☐ La paraula ESPERO

“Espero aprendre això” -> SÉ QUE APRENDRE AIXÒ / ESTIC APRENENT AIXÒ

Tipologia de preguntes obertes



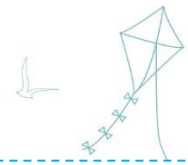
Alternatives	Quines són les possibilitats? Si haguessis de triar, què faries? Quines són les possibles solucions? Què passaria si ho faig? I si no ho faig?
Valoratives	Què em sembla tot això? Què en penso? Què és millor? Com ho veig? Com em trobo al respecte?
Historials	Què em va portar a...? Què he intentat fins ara? Què em sembla tot això?
Clarificatives	Què vull dir? Com em veig/sona/sento? Què és el que confon?
Descriptives	Com és? Què ha passat? Aleshores, què?

Preguntes obertes



Avaluatives	De quina manera? Com encaixa tot això en els meus plans? Com encaixa tot això en els meus valors? Què en penso?
Extensives	Què més? Quines altres idees tinc al respecte?
Hipotètiques	Si ho pogués tornar a fer, què faria diferent? De quina manera ho hagués gestionat una altra persona? Si pogués fer el que volgués, què faria?
Identificadores	Quin penso que és el problema? Quin em sembla l'obstacle més gran? Què m'impedeix continuar? Què és el que més em preocupa?
Implementatives	Què hauré de fer per fer la feina? Quin suport necessitaré? Què faré? Quan ho faré?

Referències i vídeos



- Güell, M. (2005) ¿Per què he dit blanc si volia dir negre? Tècniques assertives per al professorat i formadors. Barcelona: Graó
- Simón, P i Albert, J.. (1989): Las relaciones interpersonales. Barcelona: Herder
- Recurs de xtec sobre l'escolta activa: <http://www.xtec.cat/crp-lescorts/web-crp/altresmesos/articles/escolta%20activa.pdf>

