

ESCOLTA ACTIVA I EMPATIA

El saber escoltar es un dels factors fonamentals de l'empatia. L'escolta activa predisposa a les persones a la comunicació.

L'escolta activa suposa l'execució de les següents fases:

- A. Sentir el que se'ns diu.
- B. Comprendre el que se'ns diu.
- C. Interpretar i elaborar el que em entès.
- D. Respondre (si es necessari).

Les següents estratègies ajuden a adquirir i desenvolupar l'escolta activa:

1. Disposició psicològica.
2. Observar a l'interlocutor.
3. Comunicar amb el cos i gestos.
4. Comunicar amb paraules.
5. Evitar:
 - a Interrompre.
 - b Jutjar anticipadament.
 - c Oferir ajuda ni solucions prematures.
 - d Rebutjar el que l'altra persona sent (no et preocupis...).
 - e Explicar les teves històries mentre l'altre necessita parlar.
 - f La "síndrome de l'expert".

ESCOLTA ACTIVA I EMPATIA

Tenint doncs en compte el significat de l'escolta activa i per acabar d'aclarir el concepte, podriem diferenciar 10 formes diferents de respostes d'un interlocutor en una conversa, de les quals algunes són variants de l'escolta activa i d'altres són precisament el contrari:

1. RESPOSTES EGOCÈNTRIQVES.
2. CONSELLS.
 1. OPINIONS GRATUÏTES / JUDICIS DE VALOR / CRÍTiques
 1. REFORMULACIONS – REPETICIONS DE PARAULES, FRASES O IDEES.
 1. PREGUNTES.
 1. COMPRENSIÓ DE SENTIMENTS.
 2. ACORD AMB OPINIONS.
 1. SINCRONITZACIÓ.
 1. SÍNTESEI.
 1. “SAFAREIG”.

EXERCICI: TIPUS DE RESPOSTES

SITUACIÓ: CLASSE DE TUTORIA AMB ALUMNES PRE-ADOLESCENTS. Una alumna planteja un problema que ha tingut amb un altre professor en el transcurs d'una classe de matemàtiques, en el que aquest ha castigat a l'alumna sense raó (segons opinió de l'alumne). També diu que l'ha tractat malament i l'ha rebaixat davant de la resta de la classe. El tutor, respon de les següents maneres possibles:

RESPOSTES	TIPUS
A. Pots explicar de la forma mes objectiva possible com ha anat?	
B. Jo de tu el que faria és no donar-li tanta importància i estar mes pels resultats del curs.	
C. Entenc que et puguis sentir malament.	
D. Fa seure als alumnes en cercle per que es vegin tots les cares i la tutora també s'hi integra.	
E. Estic d'acord en que opinis sobre aquests conflictes i ho comparteixis amb nosaltres.	
F. (En un moment avançat de les explicacions de l'alumna) Llavors, entenc que bàsicament el problema ha sorgit per...	
G. A si?? No em diguis?? No és la primera vegada que... Be, res, res, continua... I que va passar després??	
H. Es que els joves us esteu rebotant a les primeres de canvi. Fa 20 anys això no passava...	
I. Aha..., així m'has dit que el que no et sembla bé és que...	
J. Vaja, si t'expliqués el que vaig viure jo quan era com tu. No n'hi ha per tant filla.	3