

psicologia:

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 fet de “deixar de parlar”. L'escolta activa és aquella en què no només es para l'orella, sinó que es fa saber a l'altre que és escoltat, que se l'entén.

Què significa escoltar activament?

- **Escoltar implica observar**, fer servir la mirada per “escoltar”: pot comunicar acollida, interès, embolcallar l'altre, inspirar serenitat o ferir violentament amb ulls de judici, amenaça, sospita, humiliació...
- **Escoltar significa atendre**, interessar-se per l'altre, estar disponible, acceptar-lo tal com és.
- **Escoltar significa centrar-se en l'altre pacientment**. És ell qui comunica. A més d'“atendre” i “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 implica 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.

Obstacles per a l'escolta activa

Escoltar activament no és fàcil. Existeixen nombrosos impediments que dificulten l'exercici

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. Demanar que aclareixi allò que no hem entès.	“I tu què 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 tu el problema és una bajanada.” “El que m'estàs dient és que ...”
Reflectir	Mostrar a l'altre que entenem els seus sentiments. Ajudar l'altra persona a ser més conscient del que està sentint.	Reflectir els sentiments de la persona 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 ha dit. 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, en Joan ha ignorat la Maria i a tu t'ha molestat que pensin que has estat tu qui ha iniciat aquesta situació.”

L'ESCOLTA ACTIVA



d'una escolta activa. La resistència a l'escolta és, en el fons, una forma confusa de conèixer els perills que es presenten si ens obrim 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.), de l'estat físic (cansament, per exemple), de l'àrea emocional (els propis sentiments com l'ansietat, l'agressivitat, el temor, etc.), i de l'àrea cognitiva o mental (prejudicis morals, culturals, primeres impressions, etc.).

Existeixen altres obstacles més concrets per 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 de parar atenció als sentiments dels altres. Es tendeix a generalitzar o a defugir els temes emotivament més compromesos. No es personalitza la conversa.
- La **tendència a jutjar**, a imposar immediatament les pròpies idees i dir què és just i què 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 i la impulsivitat**, que fan que alguns no permetin a l'altre expressar-se, no li deixin acabar les frases al seu ritme.
- L'**obstacle de la passivitat**, experimentat per aquells que tendeixen a donar sempre

la raó al malalt pel fet de ser-ho i que, per tant, no tenen una capacitat d'intervenció activa i de confrontació en el moment oportú.

- La **tendència a predicar**, a proposar de seguida petits "sermons" que haurien de tractar, segons el propi criteri, sobre el que l'altre està experimentant.

Per què és important escoltar de forma activa?

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

Què es requereix per escoltar activament?

- Ser conscients de l'altre.
- Mantenir una posició corporal oberta al diàleg demostrant 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 un somriure sincer i expressions d'assentiment. No és necessari estar d'acord amb el que l'altre diu.
- L'escolta ha de ser reflexiva. Això significa tenir empatia, comprendre els sentiments de qui ens parla. Podem parafrasejar o repetir amb altres paraules el que ens estan dient, demostrant que ho comprenem. Això ajuda a clarificar els missatges i promou l'enteniment mutu.
- Cal tractar de comprendre el punt de vista

de qui parla i 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.

Com podem escoltar activament?

- Eliminant possibles distraccions. Evitant fer altres coses al mateix temps.
- Establint contacte visual.
- Utilitzant un to de veu i un volum adequats.
- Recolçant la persona que parla mitjançant expressions que impliquin que entenem el que està dient.
- Deixant parlar, sense interrompre.
- Concentrant-nos en el que diu l'altre per poder resumir-ho.
- Centrant les intervencions només en el que està dient l'altre.
- Controlant els silencis.
- Evitant jutjar i donar idees o solucions prematures, sense contrarestar.
- Identificant els sentiments de la persona que parla.
- Essent pacients.
- Controlant les pròpies emocions.
- Prenent notes, si ho creiem convenient.

Assertivitat i escolta activa

L'assertivitat és una habilitat personal que ens permet expressar sentiments, opinions i pensaments en el moment oportú, de la manera 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 en què l'expressió personal és important i adequada.
- Defensar-se, sense agressió ni passivitat, enfront de la conducta poc cooperativa, poc apropiada o poc raonable dels altres.

Les quatre fases de l'escolta activa

1.- Estar predisposat psicològicament a rebre missatges

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

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

Empatia i 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, interessar-se pels seus problemes, i tenir ganes d'ajudar-lo. L'empatia comporta saber sentir, saber entendre i saber interpretar el missatge de l'interlocutor.

L'empatia és una destresa bàsica de la comunicació interpersonal. Permet l'enteniment sòlid entre les persones. Resulta fonamental per comprendre el missatge de l'altre.

L'empatia pot canviar la disposició de l'interlocutor, ja que fa que aquest se senti comprès i baixi la guàrdia, amb la qual cosa desisteix d'una posició de confrontació.

2.- Analitzar els missatges verbals i no verbals

- Preguntar-nos què ens volen transmetre, si estem captant tot el missatge, quin sentiment o emoció hi ha darrere, i 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.

Per tenir una actitud empàtica durant l'escolta, cal:

- No avaluar, jutjar ni desqualificar.
- Vigilar els gestos corporals.
- Imitar les expressions facials o posicions corporals.
- Mantenir la cordialitat seguint la manera de pensar de l'interlocutor i conversant sobre els temes que ell consideri importants.
- Estar físicament i mentalment disposat a parar esment als missatges centrals del discurs.
- Comprendre el missatge, ser capaç de posar-se en el lloc de qui parla.
- Percebre els sentiments, valors i emocions de l'interlocutor.
- Comprendre els punts de vista.
- Entendre la seva visió diferent del món.
- Oferir ajuda.

Respecte i escolta activa

El respecte significa veure i apreciar l'interlocutor en la seva qualitat d'ésser humà,

valorant-lo per si mateix com una persona diferent. El respecte es manifesta en la manera en què ens relacionem, tant en el que diem com en el que fem.

Accions per crear un clima de respecte durant l'escolta:

- Mostrar disponibilitat per 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 pròpies opinions de manera directa i honesta.

Relació professor-estudiant i escolta activa

En la relació professor-estudiant existeixen situacions que de vegades dificulten el diàleg i la comunicació. Per evitar-les:

- S'ha de tenir en compte que les respostes de l'alumne poden estar influenciades pel que pensi sobre la reacció del professor i sobre les conseqüències que aquesta pugui comportar (creences i expectatives).
- És necessari adaptar el llenguatge i el contingut de la comunicació a la capacitat de comunicació de l'alumne.
- S'ha de tenir en compte que el retraïment per part de l'estudiant pot estar reflectint alguna incomoditat pel que fa a alguna actitud del professor o a alguna cosa que hagi dit.
- S'ha de tenir en compte que, quan tracten amb adults, els joves tendeixen a interpretar les preguntes com a ordres més que com a peticions d'informació.

Rosa López Rodríguez
Professora i psicopedagoga experta en PNL
rlopez@xtec.cat