

14. L'HABILITAT D'ESCOLTAR

Escoltar i sentir són dues activitats diferents. Sentir és un procés físic, que pot ser involuntari. Podem sentir les paraules d'una altra persona sense escoltar-les, com qui sent per casualitat una porta que es tanca de colp o la ràdio del veí. Escoltar, en canvi, és una activitat voluntària, un procés mental que requereix determinades condicions, com calma, interès i atenció. Per escoltar activament hem de centrar la vista, l'oïda i la ment en els sons i en els gestos de qui parla.

L'escolta activa implica, a més, la capacitat d'escoltar més enllà de les paraules literals, comprendre també els significats subjacents i "llegir" els sentiments de qui parla. Es tracta de percebre, a banda de les idees expressades, el significats actitudinals o emocionals, considerant el punt de vista de l'altra persona i no tan sols el propi. El quadre següent ofereix una síntesi de comportaments verbals i no verbals que contribueixen a l'escolta activa en una conversa.

Activitat verbal	Accions no verbals
Sol·licitar aclariments	Silenci, mirada atenta
Formular preguntes obertes	Mirada natural cap al rostre de la persona que parla
Expressions d'assentiment	Gestos d'assentiment
Verificar la comprensió del missatge mitjançant paràfrasis, resums o reformulacions.	To de veu reflexiu i ritme pausat
Participar en el diàleg amb intervencions que tenen en compte les aportacions i el punt de vista dels altres.	Postura oberta, enfocada cap a la persona que parla. Distància adequada.

També hi ha estratègies verbals i no verbals que poden facilitar la comprensió del nostre discurs als interlocutors. La llista següent presenta una síntesi de recursos per captar i mantenir l'atenció de les persones amb qui conversem.

Deu consells per fer-se escoltar
<ol style="list-style-type: none">1. Mirar amb naturalitat cap al rostre de la persona o persones a qui ens adrecem.2. Somriure i moure les mans acompanyant el discurs amb gestos.3. Evitar l'excés de coixins fonètics, mots crossa i tics lingüístics, perquè distreuen l'atenció.4. Introduir i concloure la intervenció, si té una certa durada.5. Referir-se a realitats o conceptes que compartim amb els interlocutors. (Atenció amb els exemples o les comparacions; si no es trien amb aquest criteri, poden

tenir un efecte nul.)

6. Usar un llenguatge clar i accessible.

7. Utilitzar recursos d'èmfasi: variacions de volum o repeticions, per exemple.

8. Variar els gestos, la postura, el volum o el ritme amb els canvis temàtics.

9. Suavitzar els missatges desagradables o negatius. Evitar o matisar l'imperatiu.

10. Repetir la idea clau i fer referència a la resposta que esperem dels altres.

1.-Per què és l'Espill de Jaume Roig una de les obres més destacables de la literatura medieval? T'ho explica Lola Badia, catedràtica de Filologia Catalana i directora de l'etapa medieval de la "Història de la literatura" d'Enciclopèdia Catalana.

Mireu el vídeo del següent enllaç i practiqueu l'escolta activa.

https://www.youtube.com/watch?v=9YN0XAYlqrk&ab_channel=GrupEnciclop%C3%A8dia

2.- Des de fa uns anys que observem la publicació de resolucions polítiques amb la intenció de cedir espais naturals, d'horta, muntanya, etc., per a l'ampliació de carreteres, vies d'accés a les ciutats, etc., malgrat la resistència de molts ciutadans. Com a danys col·laterals, aquestes actuacions suposen un factor més per a augmentar la contaminació atmosfèrica en els municipis i rodalies. Paradoxalment, la majoria de partits polítics i representants van participar en la cimera del clima en què tots es van comprometre a prendre mesures per a lluitar contra el canvi climàtic. Prepara't un discurs d'uns 5 minuts com a màxim en què plantege aquesta situació perquè els companys t'escolten i es facen una idea de la problemàtica.