

## Conducció de reunions

---

### Unitat 2. Els components de les reunions

L'escolta: s'escolta per entendre

Què s'entén per escoltar?

**Escoltar = Sentir (oïda) + Interpretar**

- S'escolta des de la biologia.
- S'interpreta des de la cultura (la nostra història personal i social).

L'escolta ocorre en el que escolta, no en el que parla: el procés comunicatiu descansa en l'escolta.

Generalment es pensa que el parlar és el costat actiu de la comunicació i que és més important que escoltar. Que, si es parla alt i clar, es serà escoltat/ada.

L'escolta valida el parlar: si el que s'ha dit no s'entén, el parlar no ha estat efectiu.

Un/a diu el que diu i l'altra persona escolta el que escolta, i es busca coincidir en sentits compartits. Es produeixen aproximacions i malentesos, perquè el sentit remet a dues persones diferents. I si n'hi ha més de dues?

Com es pot escoltar millor?

Com fer-nos càrrec de la nostra escolta? Com reduir la bretxa inevitable?

- **Verificar l'escolta:**  
Si sóc el/la que parla: "en les seves pròpies paraules, què ha entès?".  
Si sóc el/la que escolta: "si l'he entès bé, ha dit que...".
- **Compartir inquietuds:** les inquietuds que condueixen a l'orador/a a parlar ("per què ho fa?") són clau per entendre'l/-la.
- **Indagar:** preguntar... per entendre!

Què és escoltar activament?

Es tracta de l'habilitat per fer-se conscient d'allò que l'altra persona està dient i del que està intentant comunicar, alhora que se li dona informació d'allò que s'està entenent.

### Per què escoltar activament?

- La persona escoltada es sent acceptada com a persona a gust amb l'/la interlocutor/a.
- En donar informació que s'està rebent el missatge, se l'estimula que continuï.
- Quan s'escolta bé, amb els cinc sentits, s'està relaxat i es neutralitza respostes emocionals d'irritació o d'hostilitat; orienta a l'/la interlocutor/a a enviar missatges més clars i precisos, i ajuda a desenvolupar una relació positiva amb ell/a.
- Ser escoltat/ada curosament provoca un sentiment summament recompensant en qui parla, que promou, al seu torn, respecte cap a qui l'escolta, per la qual cosa la capacitat d'influència s'incrementa.

### Com escoltar activament?

- Amb disposició psicològica: fent del món una "taula rasa" mentre s'està escoltant: l'únic que existeix és el nostre interlocutor.
- Pensant que es podrà actuar millor quanta més informació es tingui: cal ser, doncs, àvids d'informació.
- Observant l'/la interlocutor/a per identificar:
  - El contingut de les seves expressions verbals i dels seus sentiments.
  - El moment en què el/la nostre/a interlocutor/a desitja que parlem i acabem amb el nostre paper d'escoltar.
- Amb gestos i amb el cos:
  - Assumint una postura activa; prenent notes si escau.
  - Adoptant una expressió facial d'atenció, mantenint el contacte visual.
  - Adoptant incentius no verbals: moure el cap, etc.
  - Usant un to i un volum de veu adequats.
- Amb paraules; emprant incentius verbals: "ja ho entenc", "aha". Parafrasejant o utilitzant expressions de resum: "Sí, l'he entès bé...".
- Evitant fer algunes coses mentre s'escolta:
  - No interrompre qui parla.
  - No jutjar.
  - No oferir ajuda o solucions prematures.
  - No rebutjar el que l'altra persona estigui sentint: "No es preocupi", "això no és res", "calmi's".
  - No explicar "la nostra història" mentre l'altra persona necessiti parlar-nos.
  - No contraargumentar.
  - Evitar el "síndrome de l'expert": quan algú planteja un problema, un/a ja té les respostes, abans fins i tot que aquesta persona estigui a la meitat de la seva exposició.