

ESCOLTA ACTIVA

Z.Carandell & O. Esteve

*Momo escoltava de tal manera que els pensaments més savis s'emparaven de sobte de la gent més estúpida. I no pas perquè ella els digués o els preguntés res que els ho hagués induït, no. Ella restava asseguda i es limitava a escoltar amb **atenció i amb el més viu interès**. I, en aquesta actitud, els seus ulls grossos i foscos observaven l'interlocutor, i aquest sentia com, tot d'una, se li acudien uns pensaments que mai no hauria ni sospitat".*

Michael Ende

En aquest document presentem l'escolta activa com a eina per a promoure processos de construcció de coneixement a partir de l'activació del coneixement previ (tàcit).

Aquest procés el tractarem des de tres vessants:

- Com a eina de la persona formadora-acompanyant.
- Com a eix vertebrador de les interaccions en el grup.
- Com a eina per al docent en formació quan s'enfronta amb nous plantejaments pedagògics d'ensenyament-aprenentatge.

La primera pregunta que ens plantegem és:

Per a què és important l'escolta activa?

- Crea confiança i complicitat
- Tranquil·litza
- La persona es sent valorada
- Permet parlar, verbalitzar i per tant **arribar al fons dels problemes**
- ...

Veiem que hi ha un clar factor afectiu que cal que el potenciem amb estratègies que són les que conformen l'escolta activa i la converteixen en una eina potent per a la formació.

1- Des de la perspectiva de la persona formadora en el seu paper d'acompanyant:

Procediments i estratègies no verbals que configuren una clara postura actitudinal:

- Mostrar una posició corporal oberta al diàleg, mostrant interès.
- Mantenir el contacte visual sense intimidar o mostrar domini o poder.
- Restar en silenci però mostrant un somriure sincer i expressions d'assentiment.
- Mostrar que comprens els sentiments dels altres i estar molt atent a l'expressió d'aquests sentiments
- Respectar l'espai vital que l'altre persona vol mantenir

Procediments i estratègies verbals:

- Usar **preguntes netes**: es tracta de preguntes que contenen molt poques suposicions per part de la persona que les formula. Són preguntes obertes que ajuden a reconèixer l'experiència tal i com la descriu la persona, sense contaminació del

mapa representacional de la persona que pregunta. Aquestes preguntes estan dissenyades per que la mateixa persona vagi afegint detalls i donant dimensió espacial i temporal a les seves pròpies percepcions:

- *Podries afegir alguna cosa més a això?* (afegir informació)
- *Quin tipus de...?* (categoritzar)
- *I això que em dius com què?* (comparar)
- *I on?* (dimensió local)
- *I què va passar abans? I després?* (dimensió temporal)

(Veure taula d'anàlisi de l'instrument "*Bones pràctiques*")

- **Recopilar** el que ha dit (resumir, sintetitzar) fent de mirall. D'aquesta manera fem escoltar a qui parla les seves pròpies idees. És important usar, en la mesura del possible, les seves mateixes paraules. Qui comunica és el responsable de la comunicació i si li canviem les paraules es veu obligat a negociar amb nosaltres allò que realment volia dir. Si usem les seves mateixes paraules i les convertim en preguntes, no cal que es justifiqui i el que fa és cercar la resposta i continuar explorant.
- A partir de preguntes o petits comentaris, fer-los **fixar en aspectes recurrents**.
- Quan hagin arribat a una representació prou completa de l'experiència, conduir-los cap a alguns aspectes de la seva manera de percebre l'experiència i **focalitzar-hi**
- Preguntes que ajudin a **fer emergir creences** com ara: *Què és per a tu un bon tractament ... ?*. L'adjectiu valoratiu fa verbalitzar els seus valors més profunds, les seves teories implícites sobre els processos d'ensenyament-aprenentatge.
- Preguntes que estimulin l'**esmicolament** dels termes o conceptes que fan servir i d'aquesta manera ajudar a descompondre'ls per tal de descobrir les petites operacions que s'amaguen darrera.
 - *Què implica per a mi/nosaltres ...?*
 - *Què entenc per ...?*
 - *Què és per a mi un bon tractament ...?*
 - *Quins exemples puc donar ...?*
 - *Per a què serveix ..*
 - *Qui, com, on, quan ...?*

Procediments gràfics:

Escoltar i anar escrivint a la pissarra la posada en comú de les reflexions:

- Aquesta recollida a la pissarra pot ser en forma de llistat, de forma que ens permeti en una segona fase anar marcant amb diferents colors, o encerclant o subratllant, per tal de mostrar: elements recurrents; aspectes més globalitzadors que podrien incloure els altres; aspectes que criden l'atenció,
- Recollir i anar organitzant en forma de mapa mental
- Ordenar i jerarquitzar a mode de mapa conceptual

Tots aquests procediments pretenen fer visible als participants el procés de construcció compartida de coneixement que estan portant a terme i que la persona formadora retorna amb la seva visió d'espectador-guia.

2- Des de la perspectiva del treball en el si del grup:

L'escolta activa també ha de ser eix vertebrador de les interaccions en el si del grup. S'ha de potenciar que en l'organització del treball col.laboratiu tothom adopti tant el paper de narrador com d'interlocutor mirall. Aquest últim ha de recolzar emotivament i estimular a la persona que parla a continuar buscant per arribar a una millor comprensió i interpretació de la pròpia experiència, però aquesta escolta també li ha de proporcionar a ell un contrast amb les seves experiències i opinions.

Els instruments que construïm per guiar l'escolta activa han de:

- potenciar una mirada positiva que focalitza primerament en les fortaleces d'altri
- propiciar la cerca de punts de coincidència i no els de desunió
- promoure els vincles amb la pròpia experiència del receptor per tal de proporcionar una major riquesa de perspectives a la conversa.

(Veure intercanvi en l'instrument "*Bones pràctiques*")

3- Des de la vessant del docent en formació com a receptor que s'enfronta amb altres maneres de fer, altres perspectives, altres sabers teòrics:

En aquest sentit fem un èmfasi especial en el terme "**activa**". És important promoure una escolta/lectura en els participants que els faci estar cognitivament i emocionalment actius. Es tracta d'estimular la construcció de nou coneixement a partir de la interacció entre els seus coneixements previs i les seves experiències i els nou coneixement amb el que s'enfronten.

(Veure el disseny de la taula per a la construcció significativa de coneixement en l'instrument: "*Full de continuïtat*")