

Aprendre a escoltar activament

Parlar en públic

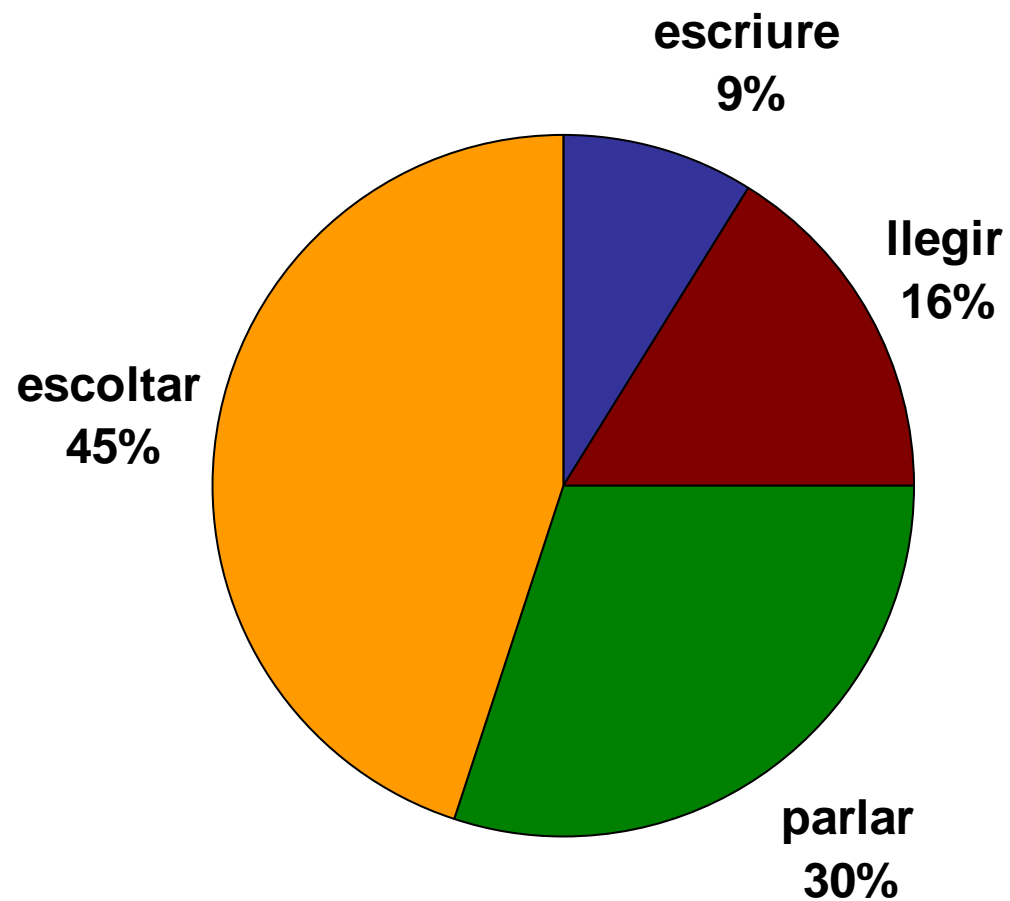
Xavier Villalba

Curs 2008/2009

Objectius

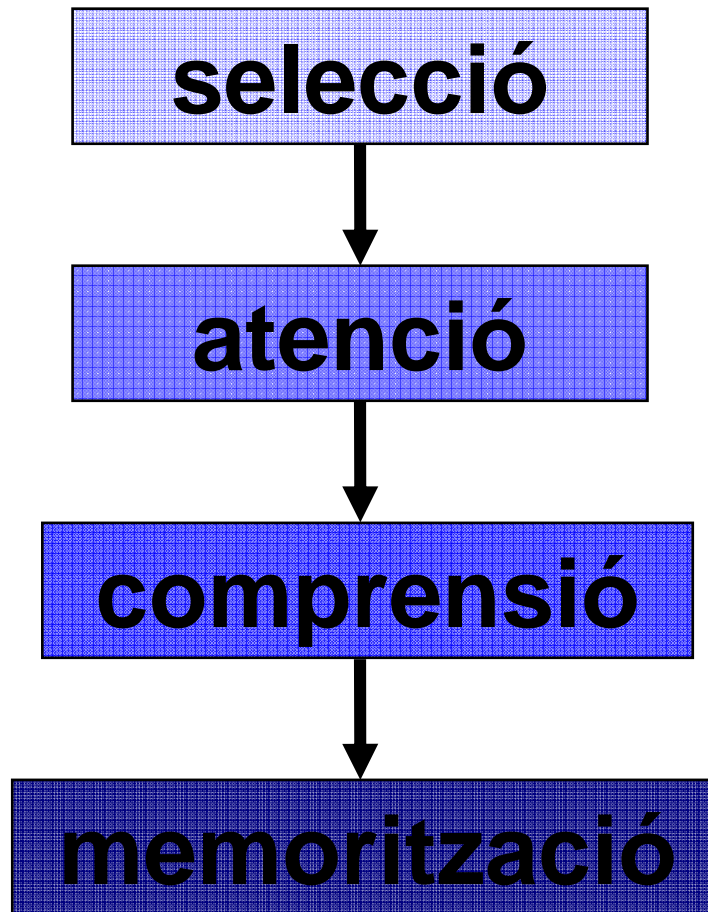
- ◆ Entendre els **passos** del procés d'escoltar
- ◆ Identificar i superar els **obstacles** al procés d'escoltar
- ◆ Millorar la capacitat d'escoltar **activament i críticament**

La importància d'escoltar



Distribució del temps de comunicació

El procés d'escoltar



Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ pensaments personals
- ◆ distraccions externes
- ◆ prejudicis
- ◆ decalatge producció/comprensió
- ◆ por a no entendre

Excés d'informació

OIENT

- ◆ concentrar-se en el missatge
- ◆ identificar els punts importants

ORADOR

- ◆ missatge clar i entenedor
- ◆ material visual atractiu
- ◆ repetir punts principals

Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ **pensaments personals**
- ◆ distraccions externes
- ◆ prejudicis
- ◆ decalatge producció/comprensió
- ◆ por a no entendre

Pensaments personals

OIENT

◆ concentrar-se en
el missatge

ORADOR

◆ estratègies per
mantenir l'atenció
◆ missatges d'alerta

Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ pensaments personals
- ◆ **distraccions externes**
- ◆ prejudicis
- ◆ decalatge producció/comprensió
- ◆ por a no entendre

Distracciions externes

OIENT

- ◆ controlar al màxim l'entorn

ORADOR

- ◆ preparar l'entorn abans
- ◆ modificar l'entorn durant la xerrada

Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ pensaments personals
- ◆ distraccions externes
- ◆ **prejudicis**
- ◆ decalatge producció/comprensió
- ◆ por a no entendre

Prejudicis

OIENT

◆ concentrar-se en el missatge no en l'orador

ORADOR

◆ introducció efectiva i centrada en els interessos de l'audiència

Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ pensaments personals
- ◆ distraccions externes
- ◆ prejudicis
- ◆ **decalatge producció/comprensió**
- ◆ por a no entendre

Decalatge producció/comprensió

OIENT

- ◆ resumir
mentalment el
missatge mentre
escoltem

ORADOR

- ◆ redundància
- ◆ organització clara
- ◆ estratègies de
manteniment de
l'atenció

Els obstacles del procés d'escoltar

- ◆ excés d'informació
- ◆ pensaments personals
- ◆ distraccions externes
- ◆ prejudicis
- ◆ decalatge producció/comprensió
- ◆ **por a no entendre**

Por a no entendre

OIENT

- ◆ resumir mentalment el missatge mentre escoltem
- ◆ identificar els punts importants
- ◆ prendre bones notes

ORADOR

- ◆ avançar les idees principals
- ◆ organització clara
- ◆ oferir resums interns
- ◆ resumir les idees principals
- ◆ ajudes visuals efectives

Com escoltar millor?

- ◆ concentrant-se en el missatge
- ◆ adaptant-se a l'estil de l'orador
- ◆ escoltant amb els ulls (llenguatge no verbal)
- ◆ no extraient conclusions precipitades
- ◆ concentrant-se en les idees principals
- ◆ amb pràctica!!!

Com escoltar activament?

◆ reorganitzant la informació:

- Cal recordar algunes dates: 1776, 1492 i 1789.
- Cal recordar algunes dates: 1492, 1776 i 1789.

Com escoltar activament?

◆ recordant les idees no les frases:

- Si no aturem la despesa militar desmesurada, el món es trobarà cada cop més endeutat i sense capacitat per solucionar els problemes dels ciutadans.
- Hem de gastar menys en armes i més en els ciutadans

Com escoltar activament?

◆ repetint periòdicament les idees principals

Hem de gastar menys en armes i més en els ciutadans

...

Hem de gastar menys en armes i més en els ciutadans

...

Hem de gastar menys en armes i més en els ciutadans

Com escoltar activament?

- ◆ atenent a la introducció, la conclusió, les transicions i els resums:
 - Em centraré en tres àrees. Primer, quin dèficit hem heretat. Segon, quin dèficit tenim. I tercer, quines previsions de dèficit tenim.
 - Estructura de la xerrada:
 - ◆ El dèficit passat
 - ◆ El dèficit present
 - ◆ El dèficit futur

Com escoltar críticament?

- ◆ distingint fets i inferències
- ◆ avaluant la quantitat i la qualitat de l'evidència (→ exemples)
- ◆ avaluant la lògica del raonament (→ analogies, deduccions)

Com retroalimentar l'orador?

◆ sent descriptiu:

- **menys útil:** El contacte visual ha estat pobre
- **més útil:** Has tingut contacte visual menys de la meitat del temps de la xerrada

Com retroalimentar l'orador?

◆ sent específic:

- **menys útil:** M'han agradat les transparències.
- **més útil:** L'ús del color de les transparències va captar la meva atenció.

Com retroalimentar l'orador?

◆ sent positiu:

- **menys útil:** Em vaig perdre a mitja xerrada i no vaig poder captar les idees principals. Tampoc vaig captar la transició entre la introducció i el nucli de la xerrada.
- **més útil:** La introducció va captar la meva atenció, però hauria estat més clar per a mi si hi haguessis inclòs marques de transició entre les parts.
L'exposició de les idees principals va ser clara però hauria estat encara millor amb un reforç visual que les resumís.

Com retroalimentar l'orador?

◆ sent constructiu:

- **menys útil:** Vas parlar massa ràpid.
- **més útil:** Vas variar bé el to de veu i la entonació, però a cops tenies un ritme massa ràpid. Un ritme una mica més lent m'hauria ajudat captar tots els detalls de la teva xerrada.

Com retroalimentar l'orador?

◆ tenint tacte:

- **menys útil:** No vas fer un bon resum de les idees principals.
- **més útil:** No estic segur d'haver entès les idees principals de la teva xerrada.

Recapitulació

BON OIENT

- ◆ Se centra en el missatge
- ◆ Busca pistes no verbals
- ◆ Escolta abans d'extraure conclusions
- ◆ Se centra en les idees principals
- ◆ Fa resums mentals
- ◆ Pràctica les habilitats d'oient
- ◆ Sap proporcionar informació útil a l'orador

MAL OIENT

- ◆ Se centra en l'orador
- ◆ Se centra només en els mots
- ◆ Extrau conclusions precipitades
- ◆ Se centra en fets aïllats/anecdòtics
- ◆ No fa resums mentals
- ◆ Evita escoltar informacions difícils
- ◆ No ajuda a millorar l'orador