

PLA DOCENT

Taller d'escolta activa

Presentació

Aquest taller té com a objectiu aportar eines per aconseguir una comunicació efectiva i afectiva basada en l'escolta activa. Entenem per escolta activa aquella que no només posa l'orella, sinó que fa saber a l'altre que és escoltat i que se l'entén, considerant-se així imprescindible per a una bona comunicació.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Presencial

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització

Durada total:

10 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 10

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:



PLA DOCENT

2 setmanes

Calendari setmanal:

2 sessions presencials de 5 hores
1 sessió per setmana

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula gran amb cadires; ordinador, projector i connexió a Internet. Pissarra i/o paperògraf.

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

1. Prendre consciència dels elements que intervenen en la comunicació.
 - 1.1. Descriure i identificar els elements que intervenen en el procés de comunicació.
 - 1.2. Identificar els diferents aspectes que afecten a la comunicació.
 - 1.3. Analitzar la comunicació verbal i no-verbal.
2. Conèixer i practicar tècniques d'escolta activa.
 - 2.1. Detectar les paraules i idees clau.



PLA DOCENT

2.2. Expressar amb les nostres paraules les principals idees i els pensaments del nostre interlocutor.

2.3. Donar feedback tant positiu com negatiu.

3. Aprendre eines d'empatia i autoempatia basades en l'escolta activa.

3.1. Identificar i expressar els nostres sentiments i les nostres necessitats, i els dels altres.

3.2. Formular peticions concretes.

3.3. Manifestar actituds empàtiques.

Continguts

1. Què és la comunicació

1.1. Factors que intervenen en la comunicació

1.2. Factors que faciliten la comunicació

1.3. Factors que dificulten la comunicació

2. Escolta activa

2.1. Definició d'escolta activa segons Karl Rogers

2.2. Tècniques d'escolta activa

2.2.1. Parafrasejar

2.2.2. Reformulació

2.2.3. L'art de preguntar

2.2.4. Els silencis

3. Empatia, autoempatia i escolta activa

3.1. Empatia i l'autoempatia basada en la comunicació no-violenta de Marshall Rosenberg

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

Materials formatius complementaris:



PLA DOCENT

[↗ Herramientas para la empatía](#)

Orientacions metodològiques per al participant

La metodologia serà principalment pràctica: dinàmiques, jocs, role-playing, visionats de vídeos... En algun moment, quan sigui necessari, introduïrem alguna explicació teòrica breu.

Es crearan espais de reflexió en petits grups i en el grup gran en finalitzar cada activitat per tal de poder avaluar si s'assoleixen els continguts i al mateix temps la satisfacció dels/de les participants.

Les sessions es tancaran fent una roda de participació on els/les participants podran expressar què s'emporten, què han après...

S'avaluarà la participació dels assistents en les diferents dinàmiques que es plantegin.

Orientacions metodològiques per al docent

S'avaluarà la participació dels assistents en les dinàmiques de grup per als diferents continguts. El taller està organitzat en 2 sessions de 5 hores. A l'inici de cada sessió es proposa que els primeres 15 minuts siguin de benvinguda i alguna dinàmica per trencar el gel i estar present.

El docent introduirà breument cadascun dels conceptes i tècniques del programa per a continuació dinamitzar al grup per tal que els participants practiquin l'escolta activa per millorar l'experiència comunicativa.

La metodologia serà principalment pràctica: dinàmiques, jocs, role-playing, visionats de vídeos... En algun moment, quan sigui necessari, introduïrem alguna explicació teòrica breu.

Es crearan espais de reflexió en petits grups i en el grup gran en finalitzar cada activitat per tal de poder avaluar si s'assoleixen els continguts i al mateix temps la satisfacció dels/de les participants.

Les sessions s'acabaran fent una roda de tancament on els/les participants podran

PLA DOCENT

expressar què s'emporten, què han après... al llarg de la sessió.

S'avaluarà la participació dels assistents en les diferents dinàmiques proposades pel docent per treballar els continguts.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluarà la participació dels assistents en les dinàmiques de grup per als diferents continguts .

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 80

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació en les dinàmiques plantejades	70			



PLA DOCENT

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació en activitats de tancament de la sessió	30			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament