



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

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.
 - 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

PLA DOCENT

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:

[!\[\]\(4fe57c3593bf1b21d272ae7ac8dfaf77_img.jpg\) 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 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



PLA DOCENT

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

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

Elements d'avaluació	Punts
Participació en les dinàmiques plantejades	70
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