

BLOC 2. Mòdul 4
4.2 Rols i límits de la persona voluntària

Comunicació, empatia i gestió emocional

2. Comunicar per construir confiança

Maria Ferrant Soto



1.

Objectius

2.

Escolta activa

3.

Preguntes obertes i comunicació no verbal

4.

Validar emocions

5.

Errorls habituals

6.

Situació amb la Nadia



1.

Objectius:

- Millorar les habilitats d'escolta activa i comunicació.
- Aprendre a fer preguntes que facilitin la conversa.
- Aprendre a respondre i validar les emocions de l'altra persona.



Quan va ser l'última vegada que vas sentir que
algú t'escoltava de veritat?



Sentir-se escoltada és sentir que:

 Em presten atenció

 Puc explicar-me

 No em jutgen

 El que dic importa

2.

Escolta activa



PARAR

ESCOLTAR

COMPROVAR



3.

Preguntes obertes i comunicació no verbal



En lloc de...

✗ "Estàs bé?"

Podem preguntar...

✓ "Com estàs vivint aquesta situació?"

Podem utilitzar preguntes que comencin per:

- "com"
- "què"
- "què necessites"

Evitar
respostes
"sí" o "no"

També comuniquem sense parlar:

👁️ 👁️ Mirada

👤 Postura

😊 Expressió facial

🔇 🔇 Silencis

📱 Atenció

4.

Validar emociones



Validar $\neq$ donar la raó

Validar és reconèixer el que l'altra persona està sentint.

1

- "Entenc que això t'hagi afectat."

2

- "Sembla que està sent una situació difícil."

3

- "Té sentit que et sentis així."



5.

Errors habituais



Errors habituals

Donar consells massa ràpid

Interrompre

Jutjar

Voler solucionar

Primer escoltem.

Després actuem.



6.

Situació amb la Nadia





“Últimament estic molt desanimada i a casa tinc molts problemes.”

Què li diríeu?

- ✗ “No t’hi capfiquis, ja passarà.”
- ✗ “I què ha passat a casa?”
- ✗ “Has de parlar amb els teus pares.”
- ✓ **“Vols explicar-me una mica què està passant?”**

Quan va ser l'última vegada que vas sentir que
algú t'escoltava de veritat?

