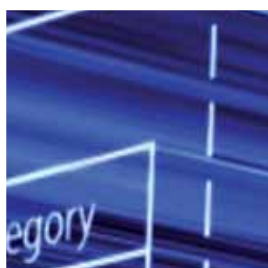


Mòdul 3: PNL i comunicació

Rosa López



Índex

| | |
|---|----|
| 1. Components de la comunicació | 2 |
| 2. Els tres canals principals de recollida de la informació. Els sistemes representatius..... | 3 |
| 3. La comunicació en els entorns educatius | 5 |
| 4. La pnl i la importància de les paraules en l'educació | 13 |
| 5. La pnl i les preguntes | 15 |
| 6. L'escolta activa | 21 |
| 7. Creences positives relacionades amb el fet comunicatiu | 26 |



MÒDUL 3. PNL I COMUNICACIÓ

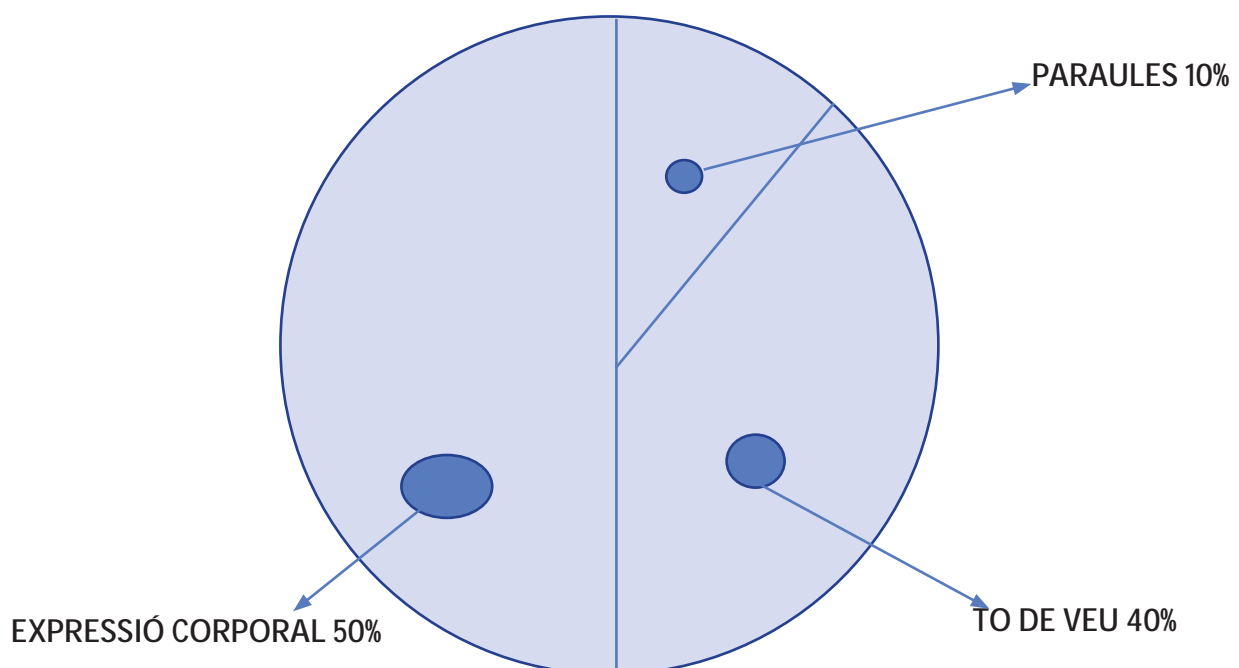
Aquest mòdul consta de dos apartats. En el primer s'ha partit de la reflexió sobre els elements que conformen la comunicació, estudiant la manera com les persones recullen i processen aquesta informació tot arribant als sistemes representatius. En el segon estudiem algunes aplicacions que relacionen PNL, comunicació i els entorns educatius.

1.- COMPONENTS DE LA COMUNICACIÓ

La comunicació és un concepte que comprèn qualsevol tipus de relació interpersonal, des d'una conversa, l'ensenyament, la negociació o una xerrada. Segons Bandler i Grinder, el llenguatge ens serveix tant per crear o representar models de les nostres experiències com per comunicar-nos amb els altres. Quan ens comuniquem amb una altra persona escoltem la seva resposta i reaccionem d'acord amb els nostres pensaments i sentiments. La nostra conducta vindrà determinada per les reaccions internes a allò que veiem i escoltem. Tan sols parant atenció al nostre interlocutor ens formem una idea clara d'allò que direm o farem a continuació; el nostre interlocutor ens respondrà de la mateixa manera.

Ens comuniquem mitjançant les paraules, qualitat de veu i també amb el cos: postures, gestos i expressions. **És impossible no comunicar.**

Prova a dir la frase: "*Quina classe més bona que em toca ara!*" amb tres missatges emocionals: alegre, amenaçador i sarcàstic. Les persones que t'escoltin hauran d'identificar de quin es tracta. Quan els nostres interlocutors no captin el sentit del missatge aprendrem quins canvis hem d'introduir en les tonalitats i en les expressions corporals per millorar l'eficàcia



Esquema El percentatge de la nostra comunicació.

de la nostra comunicació.

Es calcula que la major part de les nostres comunicacions s'ajusten als percentatges següents:

- **Les paraules que pronunciem**, és a dir, allò que els nostres alumnes escriurien en el seu quadern com apunts del que diem (suposant que siguin fidels a la nostra comunicació): **un 10%**. Dues tutores d'un mateix nivell han preparat conjuntament la reunió de principi de curs amb les famílies que es portarà a terme el mateix dia i hora, encara que en espais diferents. Per a la nostra sorpresa, mentre que una de les tutores ha obtingut un fracàs estrepitos l'altra ha arribat a un èxit important... i han pronunciat exactament les mateixes paraules!
- **El to de veu amb el qual han estat pronunciades: un 40%**. Que diferent és dir a un alumne "ets un monstre" amb un missatge afectuós o amb un missatge irònic. Encara que les paraules són les mateixes el to de veu els ha donat un significat diametralment oposat.
- **L'expressió corporal: un 50%**. La postura, el moviment, l'expressió facial, la mirada...

són la meitat del missatge.

Si les paraules són el **contingut** del missatge, les postures, els gestos, el contacte visual, l'expressió i el to de veu són el context o els **components de la comunicació no verbal** en el qual el missatge queda emmarcat, i tots junts donen sentit a la comunicació. És de vital importància mantenir una coherència entre el contingut i el context d'una comunicació per conservar un grau de credibilitat i de confiança elevats entre la persona comunicadora i la persona receptora. Si una persona ens diu que està tranquil·la i còmoda, mentre corporalment està asseguda a la punta de la cadira, movent inquietament un dels peus, amb la respiració accelerada, amb un to de veu molt alt o molt baix, etc., ens estarà mostrant un nivell d'incongruència alt entre el que diu i el que pensa.

Utilitzem constantment les nostres habilitats comunicatives per influir en la gent. En el camp docent bona part de la nostra eficàcia com a educadors es basa en aprofitar positivament aquestes habilitats.

2. ELS TRES CANALS PRINCIPALS DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ. ELS SISTEMES REPRESENTATIUS

El bucle de la comunicació comença en els nostres sentits, ja que aquests són les portes de la percepció: ulls, orelles, boca, nas i pell són els nostres punts de contacte amb el món. Utilitzem els sentits externament per percebre el món, i interiorment per representar-nos l'experiència a nosaltres mateixos. Després utilitzem les paraules, el to de veu i el llenguatge corporal per transmetre les nostres idees i els nostres pensaments a les altres persones o fins i tot a nosaltres mateixos.

Les maneres com recollim, emmagatzemem i codifiquem la informació a la nostra ment es coneixen amb el nom de sistemes representatius. Els tres sistemes representatius primaris són:

- el sistema visual (V)
- el sistema auditiu (A)
- el sistema del tacte o cinestèsic (C)

Sense oblidar un altre sistema representatiu: el sistema olfactiv i gustatiu (O). Aquest sistema representatiu no està tan generalitzat, però no per això l'hem d'oblidar.

Les impressions a les primeres edats condueixen a un desenvolupament desigual dels diferents canals perceptius, fet que limita les experiències vitals. **S'ignoren moltes informacions perquè no estan expressades amb els nostres sistemes representatius preferents i com a conseqüència no tenen gaire influència en el nostre model del món.**

A l'hora de recollir la informació de l'exterior tothom té un canal o sistema representatiu preferent que utilitza amb més freqüència. Hi ha qui és capaç de recordar amb claredat una imatge o de visualitzar quelcom; altres donen més importància al que senten, a les emocions o sentiments que els produeix allò que estan vivint; i també hi ha qui recorda el que ha escoltat amb gran facilitat. Cadascú registra la realitat a la seva manera i la representació mental que se'n fa no s'assemblarà en res a la que se n'ha fet el seu veí.

En el moment de comunicar-nos amb els alumnes per introduir uns nous coneixements o per reforçar el nostre missatge, és força important que com a docents utilitzem estratègies comunicatives que facilitin la comunicació amb tot el grup, sigui quin sigui el sistema representatiu de cada alumne. Si vull treballar l'esquelet humà, per exemple, utilitzaré la veu i jugaré amb les seves possibilitats (alumnes auditius), però també portaré un esquelet, si pot ser de mida natural (alumnes visuals), i faré que els alumnes el muntin i desmuntin (alumnes cinestèsics).

- **Persones visuals.** Acostumen a captar la informació del món exterior a través del sentit de la vista. Es diu que aquestes persones tenen “memòria fotogràfica” i és molt probable que recordin amb facilitat paisatges, esquemes, fotografies, etc.
- **Persones auditives.** Acostumen a captar la informació del món exterior a través del sentit de l'oïda. Diem d'elles que sempre tenen “l'antena desplegada”, que no se'ls escapa cap comentari i que recorden amb facilitat tot allò del seu interès que han escoltat.
- **Persones cinestèsiques.** Reben la informació a partir del sentit del tacte i acostumen a relacionar-la amb el sentiment que els produeix. Són persones molt sensibles i que s'emocionen fàcilment.

Una de les estratègies fonamentals per a una bona comunicació consisteix a entrar en sintonia amb la persona receptora, guanyar-se'n la confiança i la credibilitat. Una de les millors maneres d'aconseguir-ho és adaptar-nos al sistema representatiu dels nostres interlocutors.

2.1 Els sistemes representatius i l'alumnat

L'**alumnat visual** aprèn millor quan llegeix o veu la informació d'alguna manera. En una xerrada, per exemple, preferirà llegir les fotocòpies, transparències o powerpoints a seguir l'explicació oral, i si no se li ofereix cap tipus d'imatge agafarà notes per tenir quelcom per llegir. Visualitzar els ajuda, també, a establir relacions entre diferents idees i conceptes. La capacitat d'abstracció i la capacitat de planificar estan directament relacionades amb la capacitat de visualitzar.

L'alumnat auditiu aprèn millor quan rep les explicacions oralment i quan pot parlar i explicar la informació que ha rebut a una altra persona. Els alumnes que memoritzen de manera auditiva no poden oblidar-se cap paraula perquè si ho fan els costarà seguir recordant allò que necessiten. El sistema auditiu no permet relacionar conceptes o elaborar conceptes abstractes amb la mateixa facilitat que el sistema visual, però és molt eficaç en l'aprenentatge de la música o els idiomes.

L'alumnat cinestèsic processa la informació associant-la a les sensacions i moviments. Aprendre utilitzant aquest sistema representatiu pot resultar molt més lent que amb els altres dos, però en contrapartida és més profund: podem aprendre una llista de paraules i oblidar-les al dia següent, però quan aprenem a escriure a màquina, a anar amb bicicleta o a nedar, no ho oblidem mai. Una vegada hem après quelcom amb el nostre cos, el que hem après amb la "memòria muscular" és molt difícil que ho oblidem. Els alumnes cinestèsics aprenen quan manipulen, quan "fan coses". S'utilitza aquest sistema preferentment quan aprenem un esport o qualsevol altra activitat física.

S'estima que hi ha un 45% de persones visuals, un 30% d'auditives i un 25% de cinestèsiques.

| VISUAL | AUDITIU | CINESTÈSIC |
|---|---|--|
| <p>Tot el que estigui relacionat amb mirar: fotografies, pel·lícules, vídeos, imatges, diapositives, powerpoints, etc.</p> <p>Imaginar</p> <p>Llegir</p> <p>Fer dibuixos o diagrames, cartells, mapes</p> <p>Utilització de telescopis, microscopis</p> | <p>Tot el que estigui relacionat amb escoltar o parlar:</p> <p>cantar, debats, discussions, cintes àudio, lectures en veu alta, parlar en públic, grups de discussió.</p> | <p>Tot el que estigui relacionat amb tocar, manipular, sentir.</p> <p>Treballs de camp, de laboratori.</p> |

Quadre Activitats preferents per a cada un dels sistemes representatius.




| | VISUAL | AUDITIU | CINESTÈSIC |
|-----------------------------------|---|--|--|
| Aprenentatges | Aprèn el que veu. Li costa recordar aquelles coses que tan sols escolta. | Aprèn el que escolta. No acostuma a tenir una visió global del que està aprenent. | Aprèn quan toca. Necessita estar involucrat personalment en allò que fa. |
| Lectura | Li agraden les descripcions, de vegades es pot quedar absent imaginat allò que llegeix. | Li agraden els diàlegs i les obres de teatre. Evita les descripcions llargues. En llegir acostuma a moure els llavis i no es fitxa gaire en les imatges. | Li agraden les històries d'acció o molt emotives. Li costa estar quiet durant les seves lectures. |
| Ortografia | No acostuma a tenir faltes, ja que "veuen" les paraules abans de posar-se a escriure. | Acostuma a tenir dificultats en l'aprenentatge de l'ortografia, ja que escriu les paraules segons el seu so. | Acostuma a tenir dificultats en l'aprenentatge de l'ortografia. Escriu les paraules amb les quals té dubtes i reflexiona en relació amb la sensació que li produeixen. |
| Memòria | Recorda el que veu amb facilitat, per exemple les cares de les persones, però li costa recordar els noms. | Recorda el que escolta, per exemple els noms, però no les cares. | Recorda el que ha fet, o la impressió general que li ha causat quelcom, però li costa recordar els detalls. |
| Imaginació | Pensa en imatges. Visualitza de manera detallada. | Pensa en sons, no recorda els detalls. | Les imatges són poques i poc detallades. |
| Emmagatzema la informació | Ràpidament i en qualsevol ordre. | De manera seqüencial i per blocs sencers. | Per mitja de la "memòria muscular". |
| Durant els períodes d'inactivitat | Mira quelcom, dibuixa, llegeix. | Canta per a si mateix o parla amb algú. | Està en moviment. |
| Comunicació | S'impacienta si ha d'escoltar molta estona seguida. | Li agrada escoltar però té una gran necessitat de parlar. | Gesticula quan parla. S'acosta molt al seu interlocutor. |
| Es distreu | Quan hi ha moviment o desordre visual, en canvi el soroll no li molesta gaire. | Quan hi ha soroll. | Quan les explicacions són bàsicament auditives o visuals i no saben involucrar-lo emocionalment. |

Quadre Comportaments generalitzats de cadascun dels sistemes representatius.

2.2 Com podem saber el sistema representatiu predominant d'una persona?

A) Atenent al seu llenguatge i a les expressions que utilitza

Les persones, amb el llenguatge, assenyalen els canals sensorials que preferim. En seleccionar les paraules designem quines són les nostres vivències i en què solem fixar la nostra atenció. Escullim aquelles expressions que millor s'adapten a la nostra experiència. Els verbs, els adjectius i els adverbis de les frases descriuen certs processos i mostren quin és el canal sensorial preferent.

| ALGUNES EXPRESSIONS QUE UTILITZEM LES PERSONES... | |
|---|--|
|  | <p>ja veig què vols dir. això donarà llum al tema. perspectives ombrívoles. vaig veure una espurna. tenir una imatge distorsionada. l'ombra del dubte. no ho veig clar.</p> |
|  | <p>això em sona. s'ha disparat la veu d'alarma. és sord com una campana. li xiulaven les orelles. em sona xinès. ser tot orelles. a crits. és una forma de parlar.</p> |
|  | <p>una discussió acalorada. tenir un pes al cor. trepitjar fort. posar les cartes sobre la taula. treure's un pes de sobre. suau com un guant. tenir la pell de gallina. estic feta pols. posar el dit a la nafra.ser tot orelles.</p> |

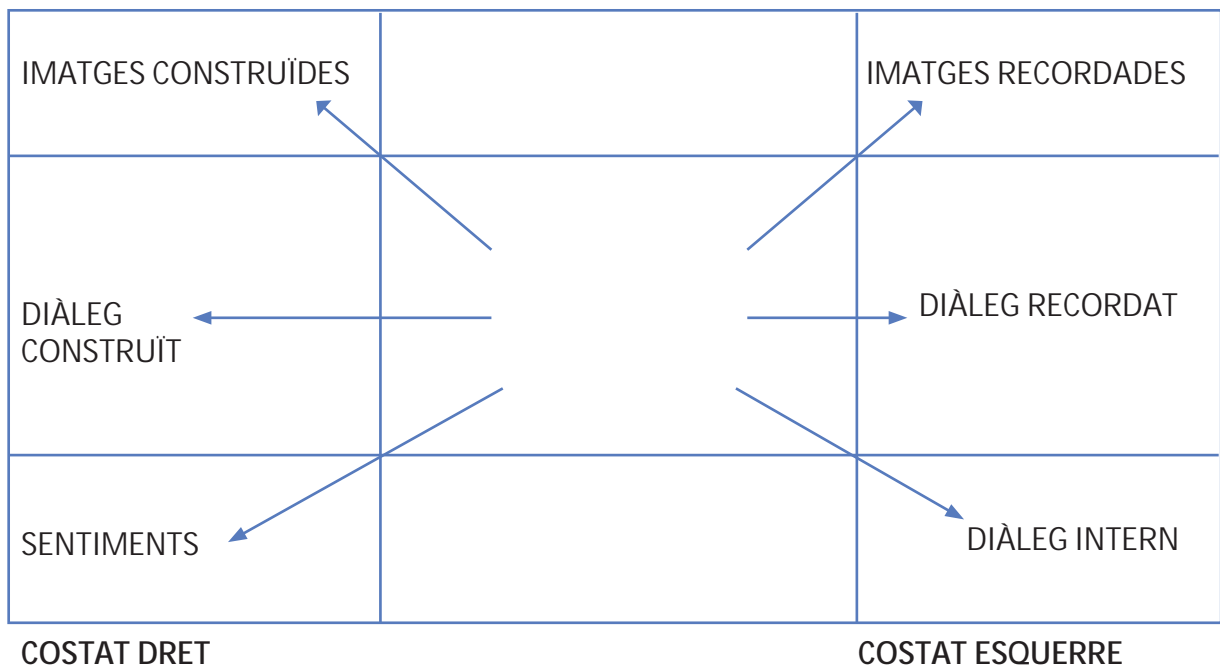
Quadre Expressions relacionades amb el sistema representatiu preferent.

B) Per l'observació ocular

Les persones ens podem connectar a qualsevol dels tres sistemes representatius en determinats moments independentment de quin sigui el nostre sistema preferent. Encara que una persona no sigui visual pot connectar-se amb aquest canal en algun moment o situació. Per exemple, quasi tots podem visualitzar el nostre cotxe encara que no el tinguem davant.

Observant atentament una persona i comprenent els senyals que ens emeten els seus ulls, podem esbrinar quin és el sistema representatiu que està utilitzant en aquell moment.

En l'esquema següent queden reflectits els moviments oculars.



Esquema L'observació ocular.

Per a les persones dretanes:

- La mirada dirigida vers l'angle superior esquerre revela que està revivint amb imatges algun fet del passat.
- La mirada dirigida vers l'angle superior dret revela que està construint imatges d'allò que diem.
- La mirada horitzontal vers el costat esquerre ens indica un record auditiu.
- La mirada frontal: vuit, sorpresa, repte o interès.

- La mirada horitzontal costat dret indica una construcció auditiva.
- La mirada dirigida vers l'angle inferior esquerre indica que està immersa en un món leg interior recordant sensacions i emocions.
- La mirada dirigida vers l'angle inferior dret indica que experimenta un sentiment.

Les persones esquerranes ho fan tot al contrari.

c) Altres indicadors

Altres indicadors, com la velocitat en parlar i la respiració, també ens poden donar pistes sobre el sistema representatiu de la persona que està comunicant amb nosaltres. En general, les persones visuals parlen més de pressa, tenen una veu més aguda i respiren superficialment (de forma toràctica), mentre que les persones cinestèsiques parlen més lentament, acostumen a tenir una veu més greu i tenen una respiració abdominal. L'atenció acurada a aquests indicadors ens proporcionarà pistes importants.

2.3 Estils comunicatius

Quan ens comuniquem amb d'altres persones podem fer-ho des d'actituds o models diferents. La nostra personalitat i el rol que portem a terme determinarà les nostres respostes i les conseqüències de la comunicació. Tres dels models més freqüents són: passiu, agressiu i assertiu.

Model passiu

| Com es comunica? | Què acostuma a dir? | Possibles conseqüències? |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • To de veu baix. • Poca fluïdesa en la parla. • Tartamudeig. • No mira als ulls. • Silencis. • Mans nervioses. • Postura tensa. • Mirada baixa. | <ul style="list-style-type: none"> • Suposo. • Em pregunto si podríem. • Potser. • T'importaria molt? • Solament. • No creus que. • Realment no és important. • No et molestis. | <ul style="list-style-type: none"> • Conflictes interpersonals. • Depressió. • Desemparament. • Baixa autoestima. • Es fa mal a si mateix. • Perd oportunitats. • Tensió. • Se sent sense control. • Solitud. • No s'agrada ni agrada a uns altres. |

Quadre Model passiu de comunicació.

Model agressiu

| Com es comunica? | Què acostuma a dir? | Possibles conseqüències? |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • To de veu alt. • Parla constant. • Interromp sovint. • Utilitza insults o amenaces. • Contacte ocular reptador. • Cara i mans tenses. • Postura que envaeix l'espai de l'altre. • Tendència al contraatac. | <ul style="list-style-type: none"> • Faries millor en... • Fes! • Vés amb compte! • Has d'estar de broma. • Si no ho fas... • No saps res de res! • Hauries de... • Malament! | <ul style="list-style-type: none"> • Conflictes interpersonals. • Frustració. • Imatge pobra de si mateix. • Fa mal als altres. • Perd oportunitats. • Tensió. • Solitud. • No li agraden els altres. • Se sent empipat. |

Quadre Model agressiu de comunicació.

Model assertiu

| Com es comunica? | Què acostuma a dir? | Possibles conseqüències? |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Parla controlada. • Amb tranquil·litat i seguretat. • Contacte ocular directe. • Volum de veu adequat. • Gestos fermes. • Mans lliures. • Somriure freqüent. | <ul style="list-style-type: none"> • Penso. • Crec. • Vull. • Fem. • Com podem resoldre això? • Què en penses? • Què et sembla? | <ul style="list-style-type: none"> • Bona autoestima. • No se senten superiors ni inferiors respecte als altres. • Satisfacció per les seves relacions. • Respecte cap a un mateix. • Sensació de control emocional. • Aclareix malentesos. |

Quadre Model assertiu de comunicació.

L'assertivitat és la capacitat de fer valer la pròpia opinió davant dels altres. Ser assertiu, per tant, consisteix a ser capaç de plantejar i defensar un argument des d'una actitud de plena confiança en un mateix, encara que contradigui el que fan altres persones, o el que diuen, o el que se suposa que està bé.

3. LA COMUNICACIÓ EN ELS ENTORNS EDUCATIUS

Dins dels centres educatius es sovint circulen informacions contaminades o rumors com a conseqüència del fet que “hi ha qui diu el que no ha de dir” o perquè “no se sap què és el que s’ha de dir”. Fent servir algunes de les pautes utilitzades per la PNL, és oportú per part de l’equip directiu del centre definir, establir per escrit i donar a conèixer un protocol que reculli la política comunicativa del centre en relació als canals de comunicació que s’establiran i és faran servir. Canals comunicatius que han de ser sempre bidireccionals, tant en la comunicació vertical com en l’horitzontal, i que han de tenir com a base la bona entesa i el diàleg. **Cal remarcar que els canals comunicatius que s'utilitzin dins del centre, com els que permeten relacionar-se amb l'exterior, han de complir les premisses següents:**

- Ser coneguts.
- Ser utilitzats.
- Ser adequats.
- Ser dinàmics.

3.1 Elements que dificulten la comunicació dins d'un centre educatiu

- **L'estil de lideratge impositiu**, ja que aquest condiona la qualitat i la intensitat de la comunicació. Un estil de lideratge predominantment impositiu genera un tipus de comunicació molt escassa i unidireccional; un estil de lideratge consultiu i democràtic dóna peu a una comunicació abundant, més freqüent, de qualitat i de caire bidireccional.
- **La por a perdre el poder**. La informació és una font de poder. L'equip directiu poc predisposat a informar difícilment es guanyarà la confiança de la resta del professorat, de les persones que treballen al centre o de les famílies.
- **La dimensió i l'estructura del centre**. La grandària del centre, la complexitat de l'estructura, etc., poden afectar la fluïdesa amb què circula la informació.

3.2 La comunicació base de les relacions en els entorns educatius

Comunicar-se és quelcom més que transmetre un missatge. Quan ens comuniquem interaccionem amb l'altre, ja que influïm directament o indirecta, i en major o menor grau, sobre les seves experiències. **La senzilla descripció d'un fet induirà els alumnes a construir un conjunt de representacions internes necessàries per poder fer-se una idea sobre allò que estem parlant.**

Tenir present el que s'ha dit sobre els sistemes representatius ens ajudarà a millorar l'eficàcia de la comunicació, sense oblidar que, com a docents, els nostres processos comunicatius no verbals, com el to de veu, els gestos i l'expressió corporal, també estan informant del que nosaltres pensem o sentim en relació a un tema o fet i que l'impacte i la credibilitat de qualsevol comunicació es deriva principalment del llenguatge corporal de l'emissor/a, de la qualitat de la seva veu, i, en tercer i darrer lloc, de les paraules concretes que es diuen. Quan aquests tres aspectes es reforcen mútuament, la comunicació és congruent. **Si la persona receptora percep discrepància entre les paraules i el llenguatge corporal, la seva atenció es fixarà, encara que sigui de manera inconscient, en la part no verbal.**

Segons la PNL, existeixen sis habilitats o competències comunicatives fonamentals per a un docent:

- Saber comunicar de manera múltiple, mitjançant el canvi de punts de vista.
- Saber crear i mantenir la sintonia amb el grup.
- Saber transmetre missatges congruents.
- Saber establir objectius i no perdre'ls com a punt de referència.
- Saber controlar el propi estat d'ànim.
- Saber fomentar la curiositat pel que es farà.

4. LA PNL I LA IMPORTÀNCIA DE LES PARAULES EN L'EDUCACIÓ

Les paraules o el vocabulari que s'utilitza per descriure una situació, parlar d'un mateix, exposar una experiència, etc., diuen molt de nosaltres i de la nostra manera de pensar. Tal com hem dit en el mòdul anterior, les paraules no deixen de ser l'estructura superficial que reflecteix elements de l'estructura profunda formada, entre d'altres, per les nostres creences i valors.

La majoria de les persones no som conscients de les paraules que utilitzem, ni de les metàfores amb què descrivim la nostra vida o els nostres problemes. Les paraules tenen poder, poder de crear i de destruir. Les paraules donen forma a les nostres emocions, determinen com ens sentim amb relació a la informació constant que rebem o als fets que ens succeeixen.

Podem programar-nos amb paraules positives que ens facilitin un benestar emocional o amb paraules negatives o vampiritzants que ens facin entrar en un cercle d'angoixa i desesperança. Frases com: "*estic farta d'aquest treball que no valora ningú*", "*no hi ha res a fer, no val la pena esforçar-se*", etc. creen un seguit de reaccions neurològiques i físiques que ens resten energia i ímpetu i ens fan entrar en una espiral desmotivadora i alienant. Les paraules que utilitzem amb freqüència donen forma al nostre futur, ja que són el fil que uneix les nostres experiències.

| No és el mateix dir... | que dir... |
|------------------------|------------------|
| Ansiós | Expectant |
| Desil·lusionat | Sense guspira |
| Destruït | En reconstrucció |
| Dolgut | Incomprès |
| Enfadat | Desencantat |
| Espantat | Incòmode |
| Estressat | Enèrgic |
| Estúpid | Descobrint |
| Exhaust | Omplint bateries |
| Fart de | Buscant novetats |
| Fracassat | Aprenent |
| Furiós | Apassionat |
| Insultat | Incomprès |
| Perdut | Investigant |

No es tracta que deixem d'utilitzar determinades paraules, sinó que **aprenguem a seleccionar aquelles paraules que ens reforcin positivament, que ens aportin motivació i interès per a créixer personalment i professionalment.**

Com a docents hem reflexionat poc sobre l'impacte que tenen les paraules en els nostres alumnes, i moltes vegades els enviem de manera intencionada missatges obstructius i de caire negatiu, que no faciliten gens ni el seu desenvolupament personal ni els seus aprenentatges. Quantes vegades hem dit o escoltat paraules o frases com: *"ets un negat per estudiar"*, *"no sabràs fer aquesta activitat, és massa complicada per a tu"*, *"ho has fet molt malament"*, etc.? Són frases que només aporten als nois i noies una sensació de fracàs, desídia o impotència. No seria millor utilitzar frases com: *"quines coses t'agraden?"*, *"quines coses sabràs fer d'aquesta activitat o tema?"*, *"hauries de pensar com pots millorar el que has fet. Vols que t'ajudi?"*?

No hem d'oblidar que el llenguatge dirigeix els nostres pensaments cap a dreceres específiques i, d'alguna manera, ens ajuda a crear la nostra realitat, potenciant o limitant les nostres possibilitats. L'habilitat d'usar el llenguatge amb precisió és essencial per a una bona comunicació.

La paraula "NO". *Et demano QUE NO PENSIS EN EL COLOR VERMELL...* i molt probablement hi estàs pensant. Per seguir fidelment la meua ordre, primer hi penses i després anul·les el pensament. Una frase que conté un NO, per a ser compresa, porta a la ment la frase en positiu i després l'elimina. El NO existeix en el llenguatge però no en l'experiència. Per exemple, ara procura parlar en positiu, digues el que vols i no el que no vols. Per exemple, el professor que li diu a l'alumne *"està prohibit llençar els papers al terra"* provoca que l'alumne visualitzi un paper al terra i que després destrueixi aquesta visualització. Seria molt més interessant donar l'ordre de *"llençeu els papers a la paperera"*.

La paraula "PERÒ" nega tot el que ve abans. Per exemple, *"En Pere és un noi intel·ligent, esforçat, PERÒ..."*. Substitueix el "però" per "i", quan sigui oportú. No és el mateix dir *"el teu treball m'ha agradat però li falta estructura"*, que dir *"t'he de dir que el teu treball m'ha agradat i també que podia estar millor estructurat"*. Fixem-nos on recau l'accent: en la primera frase donem importància a la manca d'estructura del treball, i posem en dubte o anul·lem la primera part; en la segona frase sabem que l'estructura era millorable, però també queda clar que ha agradat.

La paraula "INTENTAR" pressuposa la possibilitat de fallar. Per exemple: " *Intentaré reunir-me amb tu demà al matí a les vuit*". En altres paraules: " *Existeix una gran possibilitat que no hi vagi*". La frase correcta, en el cas que la nostra intenció sigui acudir a la reunió seria " *em reuniré amb tu a les vuit*".

"NO PUC" dóna idea d'incapacitat personal. Utilitza NO PODIA, en passat, que pressuposa que ara pots assolir-ho.

Les paraules "HE DE" o "NECESSITO", que pressuposen que un element extern controla la teva vida. En lloc d'això utilitza VULL, DECIDEIXO, VAIG.

És important parlar dels problemes o de les descripcions negatives de tu mateix utilitzant el verb en passat. Això allibera el present. Per exemple, " *Jo tenia dificultat per fer això...*"

És important parlar dels canvis desitjats per al futur utilitzant el temps present del verb. Per exemple, en lloc de dir " *assoliré*", és millor dir " *estic assolint*".

De vegades pot ser positiu substituir el "SI" per "QUAN". Per exemple, en lloc de dir " *si aconseguixo guanyar diners viatjaré*", és millor dir " *quan aconseguixi guanyar diners viatjaré*", la qual cosa pressuposa que tard o d'hora guanyaré diners.

Pot ser positiu substituir "ESPERO" per "SÉ". Per exemple, en lloc de dir " *espero aprendre això*", és millor dir " *sé que aprendré això*". ESPERAR suscita dubtes i afebleix el llenguatge.

És important substituir el CONDICIONAL pel PRESENT. Per exemple, en lloc de dir " *m'agradaria agrair la seva presència*", és millor dir " *agraeixo la seva presència*". El verb en present queda més contundent i concret.

5. LA PNL I LES PREGUNTES

La qualitat del nostre pensament es determina per la qualitat de les nostres preguntes. Les preguntes són una eina molt interessant en els processos d'aprenentatge personal o acadèmic. Els docents hem de desenvolupar l'habilitat de formular les preguntes adients en el moment adequat. Les bones preguntes aconseguen:

- Fer pensar.
- Recollir informació de qualitat.
- Concretar objectius.
- Crear sintonia.
- Descobrir les necessitats i mancances de l'altre.

Com funcionen les preguntes en el nostre cervell?

- Centrant la nostra atenció en un aspecte concret.
- Fent que l'atenció es torni a centrar en aquelles parts que han estat conscientment o inconscient suprimides.
- Qüestionant les nostres creences limitadores i predisposant-nos al canvi.

Tipus de preguntes

En un primer nivell podem classificar les preguntes en:

- **Preguntes obertes:** ens són útils per iniciar un tema i són molt adients per generar sintonia amb l'altre. Solen començar per: Com? Què? On? Quan? Qui?, etc. i no es poden respondre amb un senzill "sí" o "no".
- **Preguntes tancades:** són aquelles que tan sols accepten un "sí" o un "no" com a resposta.

Les preguntes obertes obren possibilitats. Les preguntes tancades se centren en la informació.

Les preguntes obertes poden classificar-se en preguntes:

Quadre La classificació de les preguntes.

| | |
|-----------------|---|
| Alternatives | Quines són les possibilitats? Si haguessis de triar, què faries? Quines són les possibles solucions? Què passaria si ho faig? I si no ho faig? |
| Valoratives | Què em sembla tot això? Què en penso? Què és millor? Com ho veig? Com em trobo al respecte? |
| Historials | Què em va portar a...? Què he intentat fins ara? Què em sembla tot això? |
| Clarificatives | Què vull dir? Com em veig/sona/sento? Què és el que confon? |
| Descriptives | Com és? Què ha passat? Aleshores, què? |
| Avaluatives | De quina manera? Com encaixa tot això en els meus plans? Com encaixa tot això en els meus valors? Què en penso? |
| Extensives | Què més? Quines altres idees tinc al respecte? |
| Hipotètiques | Si ho pogués tornar a fer, què faria diferent? De quina manera ho hagués gestionat una altra persona? Si pogués fer el que volgués, què faria? |
| Identificadores | Quin penso que és el problema? Quin em sembla l'obstacle més gran? Què m'impedeix continuar? Què és el que més em preocupa? |
| Implementatives | Què hauré de fer per fer la feina? Quin suport necessitaré? Què faré? Quan ho faré? |

Quadre la classificació de les preguntes.

Preguntes a respondre davant d'un problema o situació conflictiva:

Davant els conflictes que habitualment sorgeixen en els centres educatius, és important fer-se les preguntes adients per impedir que el conflicte vagi a pitjor, i, en una segona etapa, saber fer-se aquelles preguntes que ajudarien, de veritat, a trobar la solució del conflicte.

La PNL ens ajuda a evitar les preguntes limitadores i a substituir-les per preguntes potenciadores, és a dir, a passar del "marc de culpa" al "marc de solució". Tot seguit trobarem algunes d'aquestes preguntes:

- Pressuposo que hi ha més d'un mapa o manera de percebre aquesta situació? Sóc conscient que el mapa no és el territori? Estic segur/a que no ho valoro tot des del meu mapa? Considero que el mapa de l'altre pot ser tan valuós com el meu? I què pot ser millor? Puc estar pensant que l'única alternativa vàlida és la que genera el meu propi mapa?
- Estic buscant un guany secundari que podria estar causant el problema o conflicte? Oculto una segona intenció? Sóc prou clar i explícit en manifestar la meua intenció? He considerat que l'altre també té les seves intencions i que és necessari tenir-les en compte?
- Estic considerant el problema des de les tres posicions perspectives (jo, tu i l'altre)? He actuat en la segona posició amb honradesa? He actuat en la tercera posició com un bon observador? He dut a terme un recorregut per totes les posicions i després he revalorat la situació?
- Estic considerant que puc ser jo qui crea el problema o el conflicte? Em puc quedar quiet sense fer res esperant que sigui l'altre qui ho solucioni? He pres la iniciativa per produir algun canvi positiu?
- Estic considerant a quants nivells lògics pot estar afectant aquesta situació? Valoro la importància de l'entorn en què es produeix el conflicte? Les emocions que em provoca la situació, les controlo o em controlen? Quines de les meves creences penso que estan sent agredides? Què em fa por que passi si modifico el mapa de la situació? Penso que perdo autoimatge si cedeixo?
- Estic considerant el problema des de diferents perspectives temporals (curt, mitjà o llarg termini)? Com ho hauria resolt en el passat? Què passaria en el futur si no faig res per resoldre'l? Tinc almenys tres alternatives per oferir a la situació? Què m'impedeix portar-les a terme? Quines altres alternatives podria utilitzar?

6. L'ESCOLTA ACTIVA

Escoltar és un procés psicològic que, partint de l'audició, implica altres processos com ara l'atenció, interès, motivació, etc. És un procés molt més complex diferent a la simple passivitat que associem a "deixar de parlar". L' escolta activa és aquella que no només "posa l'orella", sinó que fa saber a l'altre que "és escoltat", que "se l'entén".

- **Escoltar implica observar.** Fer servir la mirada per a "escoltar": pot comunicar acollida, interès, embolcallar l'altre, inspirar serenitat o ferir violentament amb ulls de judici, amenaça, sospita, humiliació...

- **Escoltar significa atendre,** interessar-se per l'altre, estar disponible per a l'altre, acceptant-lo com és, diferent a nosaltres.

- **Escoltar significa centrar-se en l'altre pacientment.** És ell qui comunica. A més d'"atendre" o "posar-se en disposició de", és necessari "acompanyar", és a dir, seguir amb familiaritat mirant de conèixer i comprendre cada vegada millor, ajudant a que l'altre continuï parlant, comunicant confiança, deixant-li "pas lliure" mentre s'expressa.

- **Escoltar suposa un cert "buit d'un mateix",** de les coses pròpies i dels prejudicis (acceptant-los es neutralitza la seva força negativa). Escoltar és "allotjar" sense condicions i sense cobrar el preu d'"estar d'acord" o "sotmetre's" al propi criteri o a les pròpies pautes entorn de la situació que s'exposa.

Obstacles per a l'escolta activa

Escoltar activament no és fàcil. Existeixen nombrosos impediments que dificulten l'exercici d'una escolta activa. Alguns d'aquests obstacles són propis de:

- **L'entorn:** soroll, distraccions, etc.
- **L'estat físic:** cansament, etc.
- **L'estat emocional:** els propis sentiments com l'ansietat, l'agressivitat, el temor.
- **L'estat cognitiu o mental:** prejudicis morals, culturals, primeres impressions.

Escoltar activament suposa

- Ser conscient de l'altre.
- Mantenir una posició corporal oberta al diàleg, fent veure amb gestos que ens interessa el que ens diuen.
- Mantenir el contacte visual, de forma no dominant o intimidadora.
- Observar el llenguatge corporal de l'altre.
- Escoltar sense interrompre. El cos ha d'indicar que efectivament s'està escoltant.
- L'escolta ha de ser reflexiva, amb empatia, comprenent els sentiments de qui ens parla. Podem parafrasejar o repetir amb altres paraules el que ens estan dient, fent veure que el comprenem. Ajuda a clarificar els missatges i promou l'enteniment mutu.
- Tractar de comprendre el punt de vista de qui parla, acceptar les seves opinions, encara que no les compartim.
- Detectar les paraules i les idees clau.
- Eliminar obstacles que frenen la comunicació: crítiques, desqualificacions, exigències, prejudicis, estereotips.
- Retroalimentar la comunicació.
- Respectar l'espai vital que l'altra persona vol mantenir.

Per escoltar activament

- Eliminar possibles distraccions. No fer altres coses al mateix temps.
- Establir contacte visual.
- Utilitzar un to de veu i un volum adequats.
- Reforçar la persona que parla mitjançant expressions que impliquin que entenem el que està dient.
- Deixar parlar. No interrompre.
- Concentrar-se en el que ens diuen per a poder resumir-ho.
- Centrar les nostres intervencions en el que ens estan dient.
- Controlar els silencis.
- No jutjar, ni donar idees o solucions prematures, ni contrarestar.
- Identificar els sentiments de la persona que parla.
- Ser pacient.
- Controlar les pròpies emocions.
- Prendre notes, si es creu convenient.

La relació professorat-alumnat i l'escolta activa

En la relació professor/a-estudiant existeixen un conjunt de situacions que de vegades dificulten el diàleg i la comunicació. Per a evitar-les, va bé tenir en compte les següents premisses:

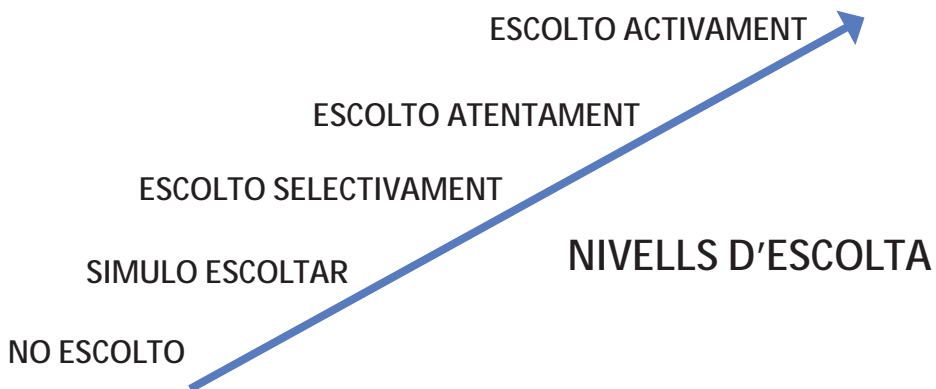
- Les respostes de l'alumne poden estar influïdes pel està pensant sobre la reacció del professor i sobre les conseqüències que se'n derivaran (creences i expectatives).
- És necessari adaptar el llenguatge i el contingut de la comunicació a la capacitat de comunicació de l'entrevistat.
- El retraïment per part de l'estudiant pot estar reflectint alguna incomoditat pel que fa a alguna actitud del professor o cap a alguna cosa que ell ha dit.
- En tractar amb adults, els joves tendeixen a interpretar les preguntes com ordres, més que com una petició d'informació.

Nivells d'escolta

Quan escoltem una altra persona ho podem fer des de posicions que poden ser més o menys positives o negatives.

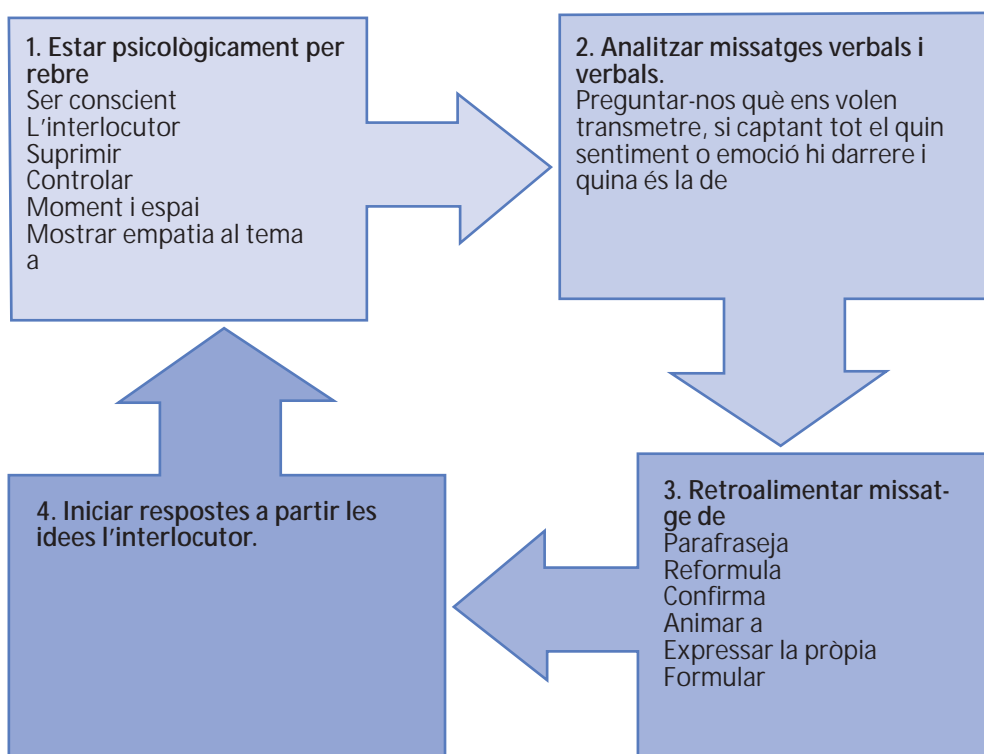
- **No escolto:** és el nivell més negatiu a causa de la manca d'interès per la persona o el tema.
- **Simulo escoltar:** tot i que tampoc estic atent a allò que una altra persona em vol comunicar, adopto una expressió corporal que dóna a entendre a l'altra persona que l'escolta es produeix.
- **Escolto selectivament:** en aquesta actitud em limito a escoltar tan sols allò que desperta el meu interès i el meu grau d'empatia és molt baix, ja que la meva escolta no està en funció del que diu l'altra persona sinó del que a mi m'interessa.
- **Escolto atentament:** en aquesta fase sí que existeix l'empatia, ja que poso els meus cinc sentits en el que la persona emissora em vol transmetre. Estic, a més, receptiu al seu missatge.

- **Escolto activament:** és quan porto a terme una escolta activa, ja que participo de manera activa en la construcció del missatge del meu interlocutor fent preguntes, demanant aclariments, assentint, etc.



Esquema Nivells d'escolta.

Quan escolto activament, o sigui, quan porto a terme una escolta activa, es crea un bucle de comunicació que avança en quatre fases cap a l'excel·lència comunicadora.



Quadre Les quatre fases de l'escolta activa.

En el quadre següent es mostren algunes tècniques que faciliten l'escolta activa:

| TÈCNIQUES | OBJECTIUS | PROCEDIMENT | EXEMPLES |
|-----------------|---|--|--|
| Mostrar interès | <i>Comunicar interès.</i> Afavorir que parli l'altre. | No estar d'acord ni en desacord. Utilitzar paraules neutrals. | "Pots explicar-me més sobre això...?" |
| Clarificar | Aclarir el que s'ha dit. Obtenir més informació. Ajudar a observar altres punts de vista. | Preguntar. Demandar que aclareixin allò que no hem entès. | "I tu què vas fer en aquell moment? Des de quan esteu enfadats?" |
| Parafrasejar | Cal demostrar a l'altre que entenem el que ens està dient/passant. Verificar el significat. | Repetir les idees i fets bàsics que ha dit l'altre. | "Llavors, per a tu el problema és una bajanada" "El que m'estàs dient és que..." |
| Reflectir | Mostrar a l'altre que entenem el seus sentiments. Ajudar l'altra persona a ser més conscient del que està sentint. | Reflectir els sentiments del que està parlant. | "Et fa sentir molt malament que sempre t'acusin de ser el que més molestes a classe" "Et sents molt malament perquè pensin que has estat tu qui ha agafat els cromos" |
| Resumir | Revisar tot el que s'ha parlat. Resumir i fer una conclusió dels fets i de les idees més importants. | Repetir els fets i les idees més importants de la conversa. | "Llavors, si no t'he entès malament, en Joan ha pegat la Maria i a tu t'ha molestat que pensin que has estat tu qui ha iniciat la baralla ficant-te amb ella" |

Quadre tècniques d'escoltas activa.

7. CREENCES POSITIVES RELACIONADES AMB EL FET COMUNICATIU

Hi ha tot un seguit de creences positives o frases fetes que ens ajuden a millorar els nostres actes comunicatius. Algunes d'aquestes creences o frases són les següents:

- És impossible no comunicar.
- Una discussió prolongada és un laberint en el qual la veritat està perduda.
- Ningú sedueix el públic si no se sedueix a si mateix. I ningú se sedueix a si mateix si no és l'amo de la seva veu.
- Una bona conversa és la que esgota el tema, no els interlocutors.
- La paraula té molt d'aritmètica: divideix quan s'utilitza per insultar, resta quan s'utilitza per censurar, suma quan s'utilitza per dialogar i multiplica quan es dóna amb generositat.
- La coherència entre la paraula i les obres és un senyal de saviesa.
- No diguis tot el que saps però domina tot el que dius.
- L'eficàcia de la comunicació és la resposta que obtens.
- Si no t'agrada el que reps hauràs de variar el que emets.
- Mostra congruència entre allò que dius, fas i penses.
- Les coses poden ser diferents del que penses i del que observes.
- El nivell inconscient de la comunicació és el més important.
- Creu en tu, però no dubtis dels altres.
- Les idees contràries clarifiquen les pròpies.
- Els altaveus reforcen la veu, però no els arguments.