

Exercici 3. Models d'escolta

A partir de les tres situacions següents, es farà un joc de rol per parelles i s'identificaran els estils d'escolta. Identifica quins dels dotze estils d'escolta que s'anomenen al manual són més adients per a cada una de les tres situacions plantejades en aquest exercici.

Situació 1

Un membre del teu equip et planteja un problema personal: està en procés de separació. Aquesta persona et manifesta les seves preocupacions i temors i et demana que durant un temps li abaixis les càrregues de treball perquè no es troba al cent per cent.

Quin tipus d'escolta és més adient en aquesta situació?

Resposta:

Situació 2

Et reuneixes amb una persona del teu equip perquè fa dies que havia d'entregar un informe i no l'has rebut. Aquesta persona en la reunió es queixa que no ha tingut prou temps i que els encàrrecs més difícils sempre se li assignen a ella, mentre que a altres membres mai els toca.

Quin tipus d'escolta és més adient en aquesta situació?

Resposta:

Situació 3

Una persona del teu equip manifesta en una reunió el desacord amb una directriu que has donat respecte a les respostes a la ciutadania sobre les seves queixes o reclamacions en el termini màxim d'una setmana. La discrepància és sobre el temps, que estima molt curt i que suposa deixar altres feines més importants, segons el seu parer, per a més endavant.

Quin tipus d'escolta és més adient en aquesta situació?

Resposta: