



Empatia i escolta activa

2a jornada Emprèn FP

16 de novembre de 2021

SOBRE MI

- Periodista, formadora i consultora de comunicació
- Docent a universitats i escoles de negoci
- Més de 15 anys experiència en tots els àmbits de la comunicació

tve

divinity

Salón
MiEmpresa

TED^xBarcelona
x = independently organised TED event

MS
hub[®]

HESIC
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

IMF

Business
School

Uoc
Universitat Oberta
de Catalunya

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

EIC
Escuela Internacional
de Comunicación

!R
Radiofònics

ACCIÓ  Generalitat
de Catalunya



CRISTINA FEBRER

cf@cristinafebrer.com

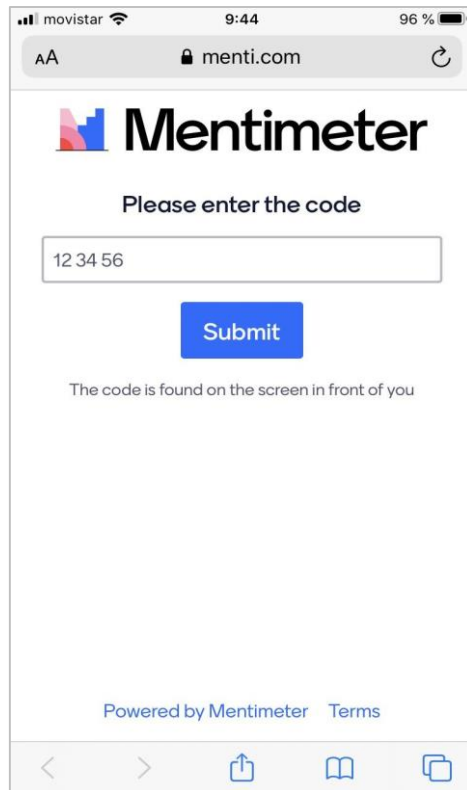
Objectius sessió

- Prendre consciència i reflexionar sobre la importància de l'escolta activa i l'empatia per millorar les relacions interpersonals (a la feina, a la vida...)
- Conèixer eines de comunicació per practicar l'empatia i l'escolta activa
- Desenvolupar habilitats de comunicació i adquirir eines i coneixements per pensar en noves activitats a l'aula aplicant l'escolta activa i l'empatia a l'emprenedoria

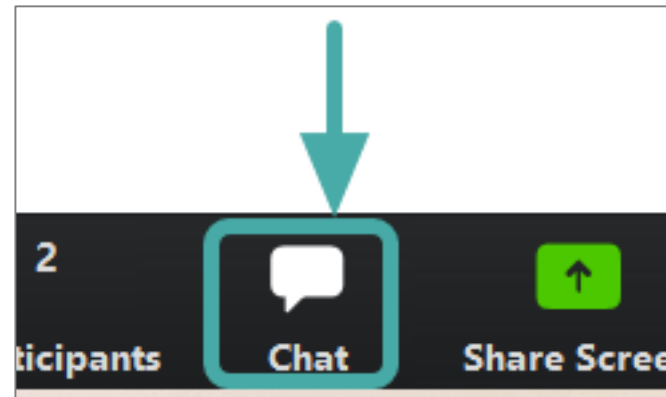


Eines de la sessió

Menti



Xat



Reunions

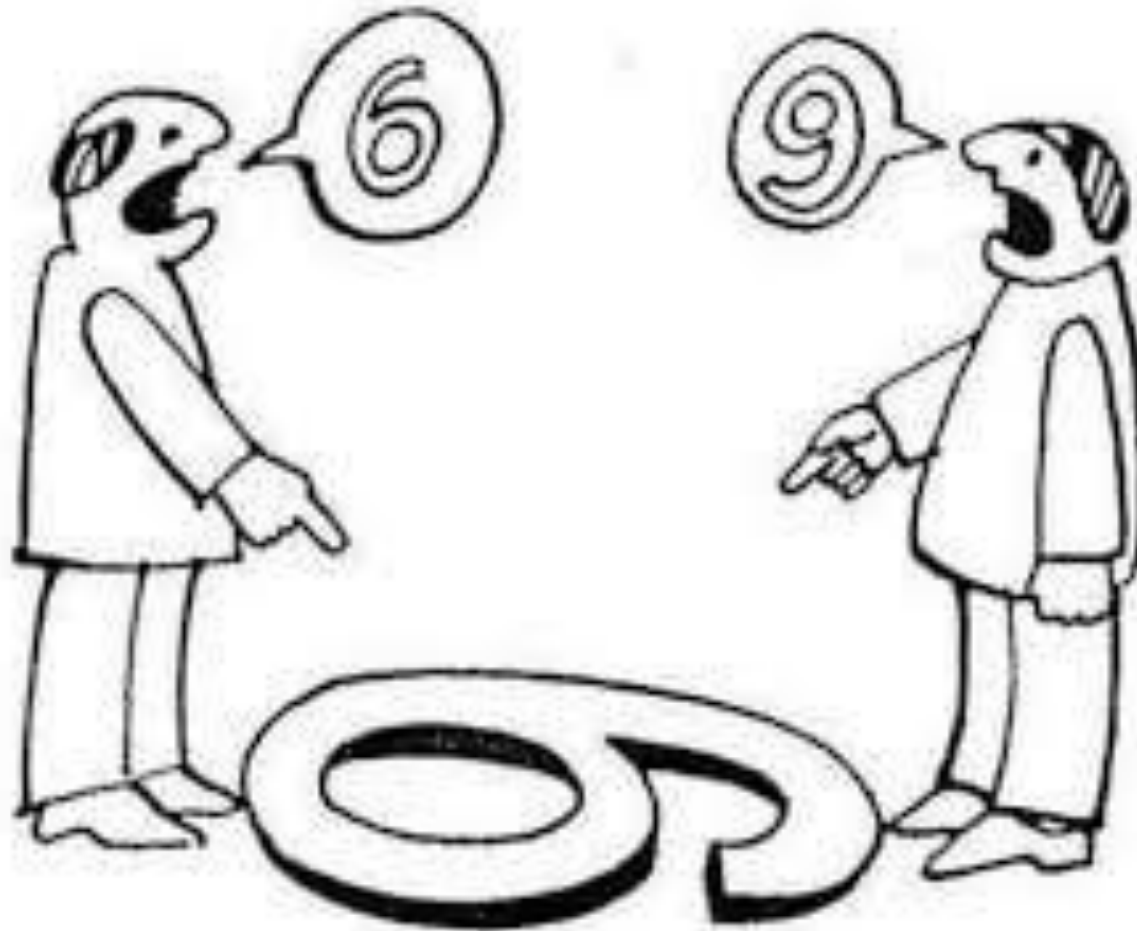


Nom al xat + resposta



**Quin grau d'empatia considero
que tinc?**

El mapa no és el territori



Què és i que no és l'empatia?

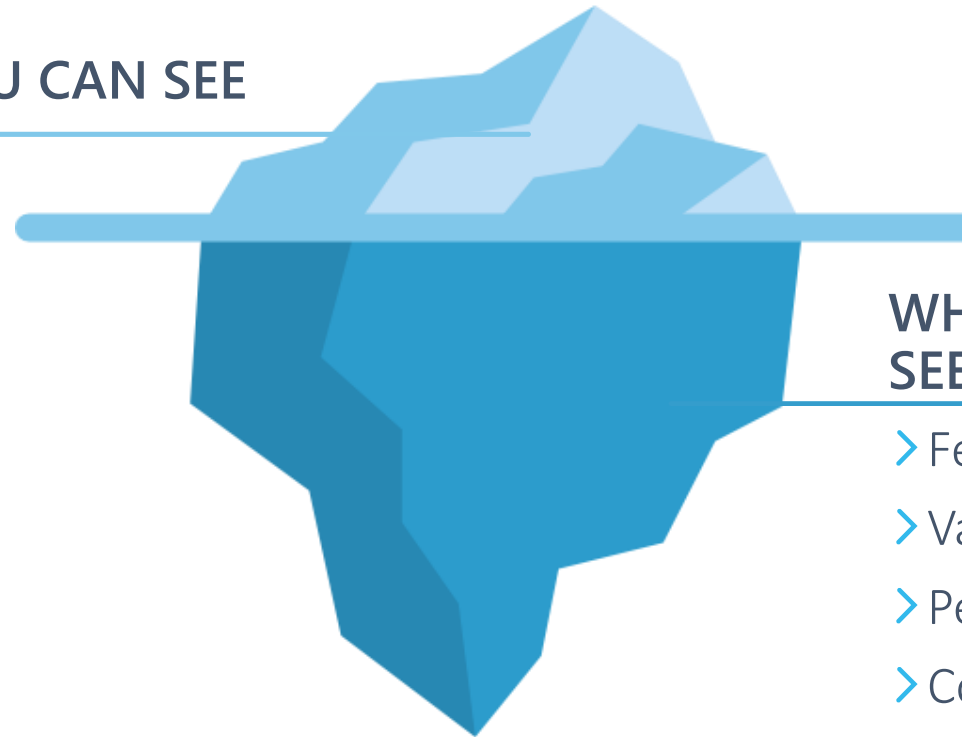


Capacitat de **comprendre** les necessitats, desitjos i punts de vista de l'altra persona, incloent les seves **emocions**

L'empatia permet veure més enllà

EVERYTHING YOU CAN SEE

- > Conversations
- > Behaviours



WHAT YOU CANNOT SEE

- > Feelings
- > Values
- > Perceptions
- > Concerns
- > Needs
- > Thoughts
- > Beliefs

Per empatitzar haig
d'abandonar 'el meu mapa'
i posar-me al mapa de l'altra
persona



Com practicar l'empatia?

Comunicar des del respecte



No jutjar

Practicar l'escolta activa

Cuidar el diàleg intern









Vídeo: ‘Mirror Neuron science lends plausible support for NLP Rapport’

<https://www.youtube.com/watch?v=Hruf1p3ke7U>



Enquesta ràpida: beneficis de l'empatia

1. Entrar a menti.com
2. Veurem aquesta pantalla que ens demana un codi
3. Introduïm el codi **10318483** i submit
4. Compartir opinió i submit

A screenshot of a mobile browser displaying the Mentimeter website. The browser's address bar shows 'AA' and 'menti.com'. The page features the Mentimeter logo, a text prompt 'Please enter the code', a text input field containing '12 34 56', and a blue 'Submit' button. Below the button, it says 'The code is found on the screen in front of you'. At the bottom, there is a footer with 'Powered by Mentimeter' and 'Terms', and a navigation bar with icons for back, forward, share, bookmark, and copy.

Beneficis de practicar l'empatia



resoldre problemes

Cohesió de grup

Comunicar sense enfrontaments

Resoldre conflictes

Rebaixa tensió

Felicitat

Et sentis millor, entens més l'altre i segurament s'eviten molts conflictes innecessaris.

Comunicació més dinàmica

Creixement personal

Entendre millor la persona que tens davant

Avançar-nos al que passarà en un futur, aprendre en futures ocasions similars, gaudir en situacions positives

Millora la convivència



Quins beneficis te practicar l'empatia?

- ❑ Millora comunicació
- ❑ Col·laboració
- ❑ Resolució problemes
- ❑ Productivitat
- ❑ Influència
- ❑ Aprenentatge
- ❑ Relacions interpersonals



Com activar les neurones mirall i **millorar l'empatia?**



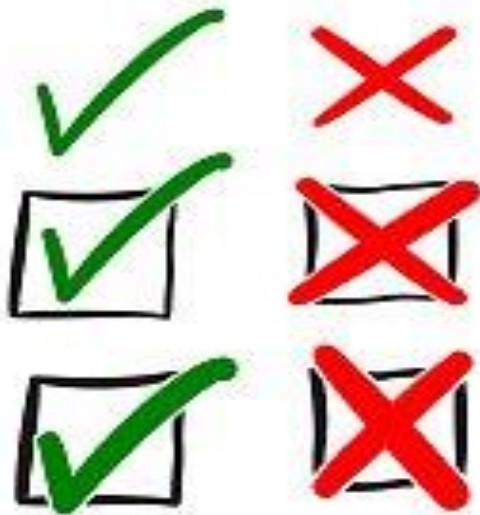
1. Practicar escolta activa

Capacitat d'escoltar **plena** i **conscientment**
a una altra persona



Què és i què no és escolta activa?

Clarificar
Preguntes obertes
Reforç
Resumir



Interrompre
Donar solucions
Criticar
Minimitzar
Parlar d'un mateix

Contacte visual



Recapitula

- “Llavors, entenc que el que et passa és...”
- “Segons veig, el problema principal és...”
- “Si ho he entès bé, la teva proposta és...”
- Comprovar: “És així? M'equivoco?”



Acompanyar - 'Fer de mirall'

- Postura corporal
- Expressions facials
- Moviments corporals i gestos



L'empatia en l'expressió escrita i la conversa telefònica

Hola Joan, podries enviar-me la informació que tinguis sobre el projecte del 2022? La necessito per al divendres sens falta.

Gràcies i salutacions!

Bon dia,

Et truco per què hem de canviar la cita que tens divendres. Quin altre dia et va bé?

Gràcies,



L'empatia en l'expressió escrita

Hola Joan, què tal? Espero que molt bé!

T'escric per què estem organitzant la planificació del 2022 i necessitaria recopilar la informació dels projectes més destacats. Estic contactant amb tots els caps d'estudi per tal que m'ho feu arribar i poder elaborar un excel resum que ens permeti organitzar-nos i veure quins recursos necessitem. Per tal d'incloure la teva part, necessitaria que em fessis arribar la informació que et sol·licito a continuació: *XXX*

La setmana vinent començarem amb la planificació, per la qual cosa et demanaria, si us plau, que m'enviessis la informació el divendres com a molt tard. Així podrem seguir amb els timings previstos.

Si tens qualsevol dubte, comentem.

Gràcies per endavant per la teva ajuda i bon inici de setmana.

PLEASE &
THANK YOU

Com millorar la meva **empatia**?

- **Pregunta** i interessa't per l'altra persona
- **No interrompis** al teu interlocutor
- **Reformula** les afirmacions de l'altre
- En situacions difícils, dedica uns segons a pensar **què li pot passar** a l'altra persona per actuar així
- Observa el **llenguatge no verbal**
- Recorda que **no tens la veritat absoluta** (*'El mapa no és el territori'*)





L'escolta activa i l'empatia, eines de màrqueting

Eines de comunicació per activar l'escolta activa amb clients/alumnes...

- Enquestes
- Fòrums de discussió
- Debats
- Qüestionaris
- Satisfacció

Eines de
màrqueting:
Buyer persona,
client ideal



CARLOS AGUILAR

PROFESIONAL DEL MARKETING

Carlos es SEO Manager de una Agencia de Marketing Digital. Tiene 28 años y una de sus mayores aficiones es viajar. Le encanta descubrir nuevos lugares y conocer su historia. Sin embargo, el escaso tiempo disponible le obliga a buscar destinos cercanos que pueda visitar en fines de semana y puentes.



Tiene 28 años y suele viajar tanto dentro como fuera de España al menos 3 veces al año.



Es SEO Manager de una Agencia de Marketing Online.



Es soltero y vive con dos compañeras de piso en un barrio de Madrid.



Busca destinos cerca de España para visitar en fines de semana y puentes, pero con un gran interés histórico y sociocultural.



Tiene un salario bruto anual de 20.000 euros.



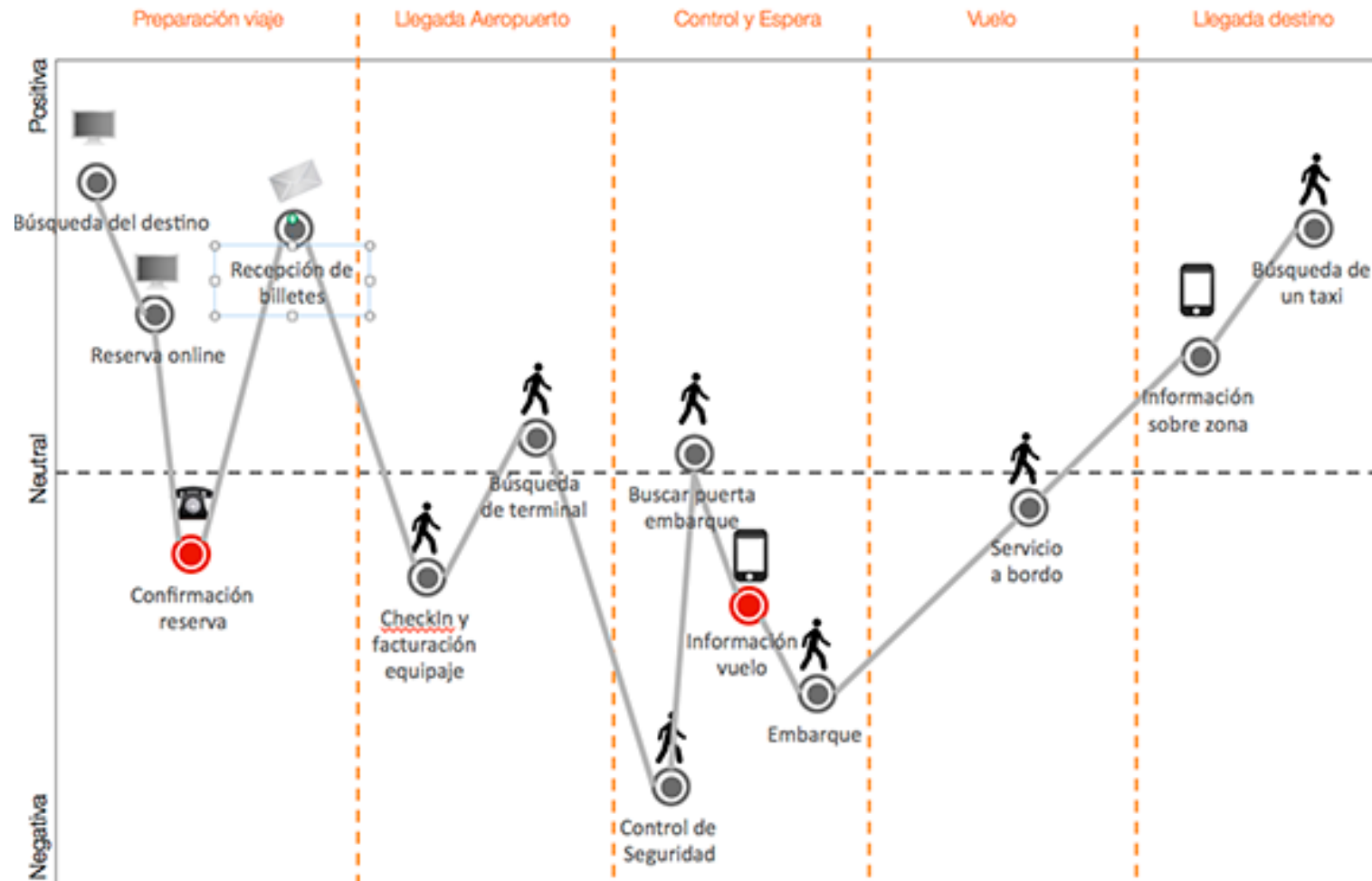
Su principal reto es encontrar un destino con un trayecto corto y lo suficientemente pequeño para verlo en menos de 3 días.

Mapa d'empatia, en la ment del client



Font: <http://advenio.es/modelo-de-negocio-y-el-cliente-mapa-de-empatia/>

Customer journey



Font: <https://olgacarreras.blogspot.com/2014/02/customer-journey-map-mapa-de-empatia-y.html>

Les émotions ens connecten



Quins aspectes m'agradaria treballar a l'aula?

1. Entrar a menti.com
2. Veurem aquesta pantalla que ens demana un codi
3. Introduïm el codi **10318483** i submit
4. Compartir opinió i submit

A screenshot of a mobile browser displaying the Mentimeter code entry screen. The browser's address bar shows 'AA' and 'menti.com'. The page features the Mentimeter logo, the text 'Please enter the code', a text input field containing '12 34 56', and a blue 'Submit' button. Below the button, it says 'The code is found on the screen in front of you'. At the bottom, there is a footer with 'Powered by Mentimeter' and 'Terms', and a navigation bar with icons for back, forward, share, bookmark, and copy.

vodafone ES 8:56 33%

AA menti.com

Mentimeter

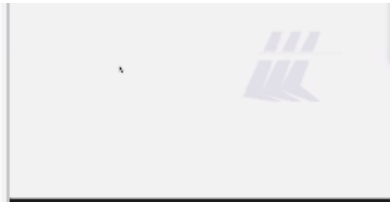
Please enter the code

12 34 56

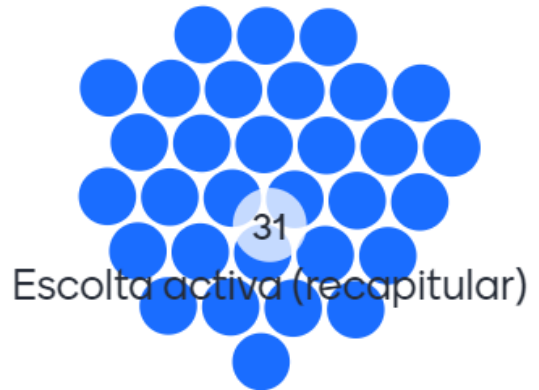
Submit

The code is found on the screen in front of you

Powered by Mentimeter Terms



Quins aspectes m'agradaria treballar?



Gràcies!



Vols fer una formació al teu centre?

Contacta'm:

cfebrersospedra@gmail.com



@CristinaFebrer



@CristinaFebrer



@cris_february

