

Gestió de conflictes basats en l'empatia

Objectius

- **Aprendre a usar eines** basades en l'empatia per poder fer front a possibles situacions de conflicte.



Programa

1. Principis de comunicació i empatia: lleis de la comunicació interpersonal

2. Reconèixer les emocions i necessitats en l'interlocutor

Comunicació implícita i explícita
Comunicació racional i comunicació emocional

3. Anàlisi del concepte d'empatia:

Comportaments que obstaculitzen l'empatia
Entrenar i desenvolupar el comportament empàtic: Tècnica de reformulació

4. Objectius del diàleg empàtic i l'escolta atenta

5. Comunicar per resoldre conflictes

Com actuar davant d'un diàleg difícil
Gestió personal dels conflictes
L'empatia profunda eina clau com a prevenció del conflicte



Durada: **10 hores**

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

 | 627 412 052

www.grupsural.com