



QUÈ ÉS L'ESCOLTA EMPÀTICA?

- És una escolta **enfocada en l'altra persona**
- Ens podem preguntar: **quines emocions i necessitats hi ha darrere les paraules?**
- Implica **col·laborar per entendre i comunicar l'entesa**
- És una actitud: **s'entrena!**

COM ES POT DESENVOLUPAR L'ESCOLTA EMPÀTICA?

Mostra interès: amb presència i disposició per l'escolta (tant verbal com no verbal)

Clarifica: Per obtenir més informació: "a què et refereixes quan dius...?"

Parafraseja: Mostra que ho estàs entenent. "Entenc que el que estàs dient és que..."

Reflecteix els sentiments que hi ha en les paraules. "Et fa sentir malament el fet que..."

Resumeix: Repeteix les idees més importants de la conversa. "Lavors, si t'he entès bé..."