

El arte de escuchar preguntando

La pregunta como herramienta de comunicación y generadora de empatía

- Escucha empática y proactiva
- Cómo empatizar con personas enfadadas o emocionalmente alteradas
- Preguntas cerradas: qué son, cómo formularlas y cuando utilizarlas
- Preguntas abiertas: qué son, cómo formularlas y cuando utilizarlas
- Tipos de preguntas abiertas
- Preguntas clave para indagar posiciones, intereses y necesidades
- ¡Lo que no se debe hacer en cada caso!

