

Categorías: Habilidades

### OBJETIVOS

1. Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación. 2. Conocer los beneficios de la escucha activa como herramienta clave de las relaciones interpersonales para que estas sean efectivas. 3. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva. 4. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas. 5. Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada. 6. Conocer el concepto de empatía y su importancia desde el punto de vista de la inteligencia emocional para las relaciones interpersonales. 7. Conocer las características que definen a las personas empáticas para trabajar la empatía con otras personas. 8. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales. 9. Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas. 10. Conocer herramientas para desarrollar la empatía en el contexto personal y profesional.

### CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

- Escucha activa y comunicación
- ¿Qué es la escucha activa?
- La escucha activa en el proceso de comunicación
- Elementos de la escucha activa
- Diferencias entre oír, escuchar y comprender
- Escucha activa y otros tipos de escucha
- Tipos de escucha
- De la escucha activa a la escucha empática
- Elementos clave de la escucha empática

Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa

- Beneficios de la escucha activa
- Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación
- Ventajas de desarrollar la escucha activa
- La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional
- Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional
- La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo
- Escucha activa como base del éxito del equipo
- Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo
- Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de trabajo

Unidad 3. Claves para la Escucha Activa

- Claves básicas para una escucha activa efectiva
- La escucha activa: paso a paso
- Claves para una correcta escucha activa
- Técnicas para practicar una escucha activa efectiva
- Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
- Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa
- Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
- Errores del emisor en la escucha activa

Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

- Conversaciones poderosas
- ¿Qué son las conversaciones poderosas?
- Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas
- Cómo desarrollar una conversación poderosa
- Escuchar para comprender
- La importancia del feedback en la escucha activa
- Claves básicas del feedback
- Dar y recibir feedback

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

- Herramientas para desarrollar la escucha activa
- Herramienta 1: presencia
- Herramienta 2: rapport
- Herramienta 3: devoluciones
- Atención plena para una escucha efectiva
- ¿Qué es la atención plena?
- Claves para poner en práctica la atención plena
- Beneficios de la atención plena

Unidad 6. Concepto de Empatía

- Empatía en su definición y contexto
- ¿Qué es la empatía?
- Diferencias entre empatía y simpatía
- Aptitudes emocionales que conforman la empatía
- Beneficios de la empatía
- Inteligencia emocional

mpatía2.1¿Qué es la inteligencia emocional?2.2La teoría de las inteligencias múltiples2.3Las emociones.2.4Inteligencia emocional y desarrollo profesional.Unidad 7. Las personas empáticas1.Las características de las personas empáticas.2.La empatía y las habilidades sociales.3.La capacidad de análisis de las personas empáticas.3.1La importancia de la comunicación para una empatía efectiva.4.Escucha activa y asertividad para una correcta empatía.4.1Escucha activa en la empatía4.2Asertividad en la empatía5.Errores básicos a la hora de practicar la empatíaUnidad 8. Beneficios de la Empatía1.La empatía en el ámbito personal.1.1Empatía paso a paso.2.Qué no es empatía2.1Ejemplos de empatía en nuestra vida personal.3.Empatía y equipos de trabajo.3.1Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.3.2Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.4.Empatía y liderazgo: el liderazgo empáticoUnidad 9. Mejora de la Empatía1.Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía1.1Hechos y opiniones1.1.1La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones1.2Los prejuicios2.Claves para mejorar la capacidad de empatizar2.1Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía.2.2Situaciones clave para desarrollar la empatía.2.3Hábitos para practicar la empatíaUnidad 10. Desarrollo de la Empatía1.Mapas de empatía1.1¿Qué son los mapas de empatía?1.2Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía2.Beneficios de trabajar con mapas de empatía2.1Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía.3.Otras herramientas para trabajar la empatía3.1Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona.3.2Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona.3.3Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación.3.4Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones.