

Categorías: Habilidades

### OBJETIVOS

1. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva. 2. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas. 3. Conocer el concepto de empatía y su importancia desde el punto de vista de la inteligencia emocional para las relaciones interpersonales. 4. Conocer las características que definen a las personas empáticas para trabajar la empatía con otras personas. 5. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales. 6. Conocer herramientas para desarrollar la empatía en el contexto personal y profesional.

### CONTENIDOS

Unidad 1. 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 2. 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 3. Concepto de Empatía

- Empatía: conceptualización y contexto.
  - ¿Qué es la empatía?
  - Diferencias entre empatía y simpatía
  - Aptitudes emocionales que conforman la empatía
  - Beneficios de la empatía
- Inteligencia emocional y empatía
  - ¿Qué es la inteligencia emocional?
  - La teoría de las inteligencias múltiples
  - Las emociones
  - Inteligencia emocional y desarrollo profesional

Unidad 4. Las personas empáticas

- Las características de las personas empáticas
- La empatía y las habilidades sociales
- La capacidad de análisis de las personas empáticas.
  - La importancia de la comunicación para una empatía efectiva
  - Escucha activa y asertividad para una correcta empatía.
    - Escucha activa en la empatía
    - Asertividad en la empatía
  - Errores básicos a la hora de practicar la empatía

Unidad 5. Beneficios de la Empatía

- La empatía en el ámbito personal.
  - Empatía paso a paso
  - Qué no es empatía
  - Ejemplos de empatía en nuestra vida personal
  - Empatía y equipos de trabajo.
    - Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo
    - Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo
    - Empatía y liderazgo: el liderazgo empático

Unidad 6. Desarrollo de la Empatía

- Mapas de empatía
  - ¿Qué son los mapas de empatía?
  - Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía
  - Beneficios de trabajar con mapas de empatía
    - Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía
    - Otras herramientas para trabajar la empatía
      - Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona
      - Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona
      - Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación
      - Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones

