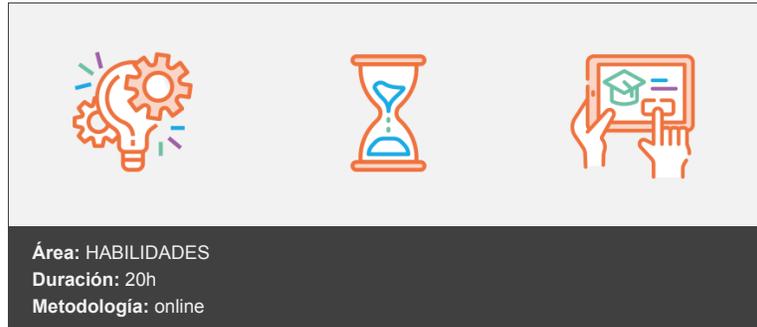


criteria

Habilidades clave para una comunicación efectiva



Objetivos

Con este contenido de curso profesional el alumno conocerá el concepto de escucha activa abarcando aspectos como las claves y la importancia de la escucha activa, las técnicas y herramientas, además de los beneficios de la empatía y los elementos para su mejora.

Contenidos y estructura del curso

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. Escucha activa y comunicación
 - 1.1 ¿Qué es la escucha activa?
 - 1.2 La escucha activa en el proceso de comunicación
2. Elementos de la escucha activa
3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender
4. Escucha activa y otros tipos de escucha
 - 4.1 Tipos de escucha
 - 4.2 De la escucha activa a la escucha empática.
5. Elementos clave de la escucha empática.

Unidad 2. Claves para la Escucha Activa

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

Unidad 3. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas
 - 1.1 ¿Qué son las conversaciones poderosas?
 - 1.2 Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas
 - 1.3 Cómo desarrollar una conversación poderosa
2. Escuchar para comprender
 - 1.1 La importancia del feedback en la escucha activa

- 1.2 Claves básicas del feedback
- 1.3 Dar y recibir feedback

Unidad 4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

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

Unidad 5. Beneficios de la Empatía

- 1. La empatía en el ámbito personal
 - 1.1 Empatía paso a paso
- 2. Qué no es empatía
 - 2.1 Ejemplos de empatía en nuestra vida personal
- 3. Empatía y equipos de trabajo
 - 3.1 Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.
 - 3.2 Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.
- 4. Empatía y liderazgo: el liderazgo empático

Unidad 6. Mejora de la Empatía

- 1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía
 - 1.1 Hechos y opiniones
 - 1.1.1 La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones
 - 1.2 Los prejuicios
- 2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar
 - 2.1 Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía
 - 2.2 Situaciones clave para desarrollar la empatía
 - 2.3 Hábitos para practicar la empatía

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

Blog de Critería



