

Escucha activa y empatía

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

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

- 1.Escucha activa y comunicación
 - 1.1¿Qué es la escucha activa?
 - 1.2La 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
 - 4.1Tipos de escucha.
 - 4.2De la escucha activa a la escucha empática.
- 5.Elementos clave de la escucha empática.

Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa

- 1.Beneficios de la escucha activa
 - 1.1Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación

1.2Ventajas de desarrollar la escucha activa.

1.3La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional

1.4Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional

2.La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo

2.1Escucha activa como base del éxito del equipo

2.2Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo

2.3Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de trabajo.

Unidad 3. Claves para la Escucha Activa

1.Claves básicas para una escucha activa efectiva.

1.1La escucha activa: paso a paso

1.2Claves para una correcta escucha activa.

1.3Técnicas para práctica una escucha activa efectiva.

2.Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa

2.1Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.

2.2Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.

2.3Errores del emisor en la escucha activa.

Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

1.Conversaciones poderosas

1.1¿Qué son las conversaciones poderosas?

1.2Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.

1.3Cómo desarrollar una conversación poderosa.

2.Escuchar para comprender

2.1La importancia del feedback en la escucha activa.

2.2Claves básicas del feedback.

2.3Dar y recibir feedback.

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1.Herramientas para desarrollar la escucha activa.

1.1Herramienta 1: presencia.

1.2Herramienta 2: rapport

1.3Herramienta 3: devoluciones

2.Atención plena para una escucha efectiva

2.1¿Qué es la atención plena?

2.2Claves para poner en práctica la atención plena.

2.3Beneficios de la atención plena.

Unidad 6. Concepto de Empatía

1.Empatía: conceptualización y contexto.

1.1¿Qué es la empatía?

- 1.2 Diferencias entre empatía y simpatía
- 1.3 Aptitudes emocionales que conforman la empatía
- 1.4 Beneficios de la empatía

2. Inteligencia emocional y empatía

- 2.1 ¿Qué es la inteligencia emocional?
- 2.2 La teoría de las inteligencias múltiples
- 2.3 Las emociones.
- 2.4 Inteligencia emocional y desarrollo profesional.

Unidad 7. Las personas empáticas

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

Unidad 8. 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 9. 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

Unidad 10. Desarrollo de la Empatía

- 1. Mapas de empatía
 - 1.1 ¿Qué son los mapas de empatía?
 - 1.2 Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía

2. Beneficios de trabajar con mapas de empatía

2.1 Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía.

3. Otras herramientas para trabajar la empatía

3.1 Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona.

3.2 Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona.

3.3 Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación.

3.4 Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones.