

Habilidades clave para una comunicación efectiva

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 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. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
3. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
4. Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.
5. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
6. Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas.

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. 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 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

2.1 La importancia del feedback en la escucha activa.

2.2 Claves básicas del feedback.

2.3 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.