

Habilidades clave para una comunicación efectiva_H

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Habilidades

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

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.
Errores del emisor en la escucha activa.

UNIDAD 2. 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 práctica una escucha activa efectiva
Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa 1.1 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 3. IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA

Conversaciones poderosas

¿Qué son las conversaciones poderosas?

Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas 1

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 4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA ESCUCHA ACTIVA

Herramientas para desarrollar la escucha activa

Herramienta 1: presencia.

Herramienta 2: rapport 1

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 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. MEJORA DE LA EMPATÍA

Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía

Hechos y opiniones

La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones

Los prejuicios

Claves para mejorar la capacidad de empatizar

Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía

Situaciones clave para desarrollar la empatía

Hábitos para practicar la empatía