

criteria

Escucha Activa, empatía y asertividad



Área: HABILIDADES

Duración: 8h

Metodología: online

Objetivos

Adquirir habilidades en el desempeño de alcanzar la mutua satisfacción en el proceso negociador.

Contenidos y estructura del curso

1 - La Escucha

Introducción

La escucha activa

Escuchar y oír: muy diferentes

Concepto de escucha activa

Cómo escucho: reflexión sobre mi forma de escuchar

Autodiagnóstico de escucha

Barreras de la escucha activa

Clasificación de barreras según su origen

Quien habla

Mensaje

Canal

Contexto

Quien escucha

Dificultades que interfieren en la percepción

El enfoque de género

Prepararse para escuchar

La escucha requiere atender y asimilar

Habilidades para mejorar la comprensión

Prestar atención

Mostrar disposición

Mantener la objetividad

Manifiestar empatía

Estrategias efectivas

Crear un ambiente propicio

Lenguaje corporal positivo

Concentrarse en el presente

Técnica de escucha

Interpretar el contexto

Pasos a seguir

Comprobaciones

Comunicación no verbal

Elementos que ayudan a transmitir

Claves para fortalecer la escucha

Interpretar las emociones

Evitar las distracciones
Interactuar: Cómo responder

2 - La Empatía

Introducción

¿Cómo se desarrolla la empatía?

Obstáculos que dificultan la empatía

Superar estos obstáculos

Estrategias para desarrollar la empatía

Beneficios de desarrollar la empatía

¿Cómo expresar la empatía?

3 - La Asertividad

Introducción

Definición

¿Qué es asertividad?

Características de la asertividad

Estilos de comunicación relacionados con la asertividad

Beneficios de la asertividad

Estrategias para desarrollar la asertividad

Técnicas asertivas

Comportamientos que perturban

Crítica constructiva

Definición

Características de la crítica constructiva

Decir no de forma asertiva

Estrategias para decir no de forma asertiva

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

