

SOFT SKILL

Duración: 30 horas

Metodología: Online

Financiación: Bonificable

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

Descripción

El curso Escucha Activa y Empatía profundiza en el papel de la escucha y la empatía como competencias clave para una comunicación eficaz, tanto en el ámbito personal como profesional. A lo largo de la formación se trabajan las claves, técnicas y herramientas necesarias para mejorar la comprensión mutua, fortalecer las relaciones interpersonales y favorecer entornos de trabajo más colaborativos y empáticos.

Objetivos

- » Conocer el concepto de la escucha activa y su importancia en el perfil de competencias personales y profesionales.
- » Aprender a identificar la escucha activa como eje fundamental de un proceso de comunicación.
- » Conocer los beneficios que aportan a las relaciones sociales llevar a cabo una escucha activa adecuada y orientada a resultados positivos.
- » Identificar las situaciones del entorno personal y profesional donde es preciso desarrollar escucha activa.
- » Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
- » Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
- » Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
- » Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
- » Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
- » Identificar la importancia de saber utilizar estas técnicas y herramientas para que la escucha activa cumpla con su cometido principal de actor clave para la comunicación.
- » Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.
- » Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.
- » Conocer cuáles son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.
- » Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a las personas a ser más empáticas.
- » Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
- » Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
- » Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
- » Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.

Programa

1. Concepto de Escucha Activa.

- 1.1.¿Qué es la escucha activa?
- 1.2.Tipos de escucha.

2. Beneficios de la Escucha Activa.

- 2.1.Beneficios de la escucha activa.
- 2.2.La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo.

3. Claves para la Escucha Activa.

- 3.1.Claves básicas para una escucha activa efectiva.
- 3.2.Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa.

4. Importancia de la Escucha Activa.

- 4.1.Conversaciones poderosas.
- 4.2.Escuchar para comprender.

5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa.

- 5.1.Presencia, rapport y devoluciones.
- 5.2.Atención plena para una escucha efectiva.

6. Concepto de Empatía.

- 6.1.¿Qué es la empatía?
- 6.2.Empatía en el contexto de la inteligencia emocional.

7. Las personas empáticas.

- 7.1.Competencias personales de las personas empáticas.
- 7.2.Emociones y empatía.

8. Beneficios de la Empatía.

- 8.1.Beneficios de la empatía en las relaciones sociales.
- 8.2.Empatía en el contexto profesional.

9. Mejora de la Empatía.

- 9.1.Hechos y opiniones: claves para mejorar la capacidad de empatizar.
- 9.2.Los prejuicios y la empatía.

10. Desarrollo de la Empatía.

- 10.1.Mapas de empatía.
- 10.2.Otras herramientas para trabajar la empatía.