

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA**CÓDIGO**
03B08C01**AUTOR**
Alejandro Durán**DURACIÓN ESTIMADA**
30 h**NIVEL DE FORMACIÓN**
Medio**Dirigido a**

Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de de escucha activa y empatía, poniendo especial énfasis en personal relacionado con el trabajo con equipos.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno conocerá los conceptos de escucha activa y de empatía, en ambos casos abarcando aspectos como los beneficios en las relaciones interpersonales, tanto en el contexto personal como en el laboral, así como las herramientas para llevar a cabo el desarrollo de ambas y los beneficios de su práctica.

COMPETENCIAS

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.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Conocer el concepto de la escucha activa y su importancia en el perfil de competencias personales y profesionales.
2. Aprender a identificar la escucha activa como eje fundamental de un proceso de comunicación.
3. Conocer los beneficios que aportan a las relaciones sociales llevar a cabo una escucha activa adecuada y orientada a resultados positivos.

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

4. Identificar las situaciones del entorno personal y profesional donde es preciso desarrollar escucha activa.
5. Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
6. Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
7. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
8. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
9. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
10. 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.
11. Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.
12. Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.
13. Conocer cuales son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.
14. Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a las personas a ser más empáticas.
15. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
16. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
17. Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
18. Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.
19. Conocer las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.
20. Conocer como aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. ¿Qué es la escucha activa?
2. Tipos de escucha

Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa

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

Unidad 3. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva

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

Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas
2. Escuchar para comprender

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Presencia, rapport y devoluciones
2. Atención plena para una escucha efectiva

Unidad 6. Concepto de Empatía

1. ¿Qué es la empatía?
2. Empatía en el contexto de la inteligencia emocional

Unidad 7. Las personas empáticas

1. Competencias personales de las personas empáticas
2. Emociones y empatía

Unidad 8. Beneficios de la Empatía

1. Beneficios de la empatía en las relaciones sociales
2. Empatía en el contexto profesional

Unidad 9. Mejora de la Empatía

1. Hechos y opiniones: claves para mejorar la capacidad de empatizar
2. Los prejuicios y la empatía

Unidad 10. Desarrollo de la Empatía

1. Mapas de empatía
2. Otras herramientas para trabajar la empatía

