

**RELACIONES PROFESIONALES EFECTIVAS****CÓDIGO**  
03B08C05**AUTOR**  
Alejandro Durán**DURACIÓN ESTIMADA**  
20 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 empatía abarcando aspectos como las claves y la importancia de la escucha activa, la importancia de la empatía en la Inteligencia Emocional y sus características, así como los beneficios y herramientas para el desarrollo de la misma.*

**COMPETENCIAS**

1. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
2. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
3. Conocer el concepto de empatía y su importancia desde el punto de vista de la inteligencia emocional para las relaciones interpersonales.
4. Conocer las características que definen a las personas empáticas para trabajar la empatía con otras personas.
5. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
6. Conocer herramientas para desarrollar la empatía en el contexto personal y profesional.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)**

1. Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
2. Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
3. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
4. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
5. Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.
6. Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.
7. Conocer cuales son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.
8. Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a

las personas a ser más empáticas.

9. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
10. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
11. Conocer las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.
12. Conocer como aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

## CONTENIDOS

### Unidad 1. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva.
  - 1.1 La escucha activa: paso a paso
  - 1.2 Claves para una correcta escucha activa
  - 1.3 Técnicas para práctica una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
  - 2.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa
  - 2.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
  - 2.3 Errores del emisor en la escucha activa

### Unidad 2. 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 3. Concepto de Empatía

1. Empatía: conceptualización y contexto
  - 1.1 ¿Qué es la empatía?
  - 1.2 Diferencias entre empatía y simpatía
  - 1.3 Aptitudes emocionales que conforman la empatía
  - 1.4 Beneficios de la empatía
2. Inteligencia emocional y empatía
  - 2.1 ¿Qué es la inteligencia emocional?
  - 2.2 La teoría de las inteligencias múltiples
  - 2.3 Las emociones.
  - 2.4 Inteligencia emocional y desarrollo profesional

### Unidad 4. Las personas empáticas

1. Las características de las personas empáticas
2. La empatía y las habilidades sociales
3. La capacidad de análisis de las personas empáticas
  - 3.1 La importancia de la comunicación para una empatía efectiva.
4. Escucha activa y asertividad para una correcta empatía
  - 4.1 Escucha activa en la empatía
  - 4.2 Asertividad en la empatía
5. Errores básicos a la hora de practicar la empatía

#### 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. Desarrollo de la Empatía

1. Mapas de empatía
  - 1.1 ¿Qué son los mapas de empatía?
  - 1.2 Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía
2. Beneficios de trabajar con mapas de empatía
  - 2.1 Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía
3. Otras herramientas para trabajar la empatía
  - 3.1 Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona
  - 3.2 Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona
  - 3.3 Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación
  - 3.4 Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones

