

HABILIDADES CLAVE PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
03B08C04	Alejandro Durán	20 h	Medio

Dirigido a

Profesionales que quieran mejorar sus habilidades 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 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.

COMPETENCIAS

1. Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
2. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
3. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
4. Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.
5. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
6. Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas.

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. Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
4. Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
5. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
6. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
7. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
8. 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.
9. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.

HABILIDADES CLAVE PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

10. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
11. Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
12. Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.

CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. Escucha activa y comunicación
 - 1.1 ¿Qué es la escucha activa?
 - 1.2 La escucha activa en el proceso de comunicación
2. Elementos de la escucha activa
3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender
4. Escucha activa y otros tipos de escucha
 - 4.1 Tipos de escucha
 - 4.2 De la escucha activa a la escucha empática.
5. Elementos clave de la escucha empática.

Unidad 2. 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
 - 1.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa
 - 1.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
 - 1.3 Errores del emisor en la escucha activa.

Unidad 3. 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
 - 1.1 La importancia del feedback en la escucha activa
 - 1.2 Claves básicas del feedback
 - 1.3 Dar y recibir feedback

Unidad 4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Herramientas para desarrollar la escucha activa
 - 1.1 Herramienta 1: presencia.
 - 1.2 Herramienta 2: rapport
 - 1.3 Herramienta 3: devoluciones

HABILIDADES CLAVE PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

2. Atención plena para una escucha efectiva
 - 2.1 ¿Qué es la atención plena?
 - 2.2 Claves para poner en práctica la atención plena.
 - 2.3 Beneficios de la atención plena.

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. Mejora de la Empatía

1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía
 - 1.1 Hechos y opiniones
 - 1.1.1 La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones
 - 1.2 Los prejuicios
2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar
 - 2.1 Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía
 - 2.2 Situaciones clave para desarrollar la empatía
 - 2.3 Hábitos para practicar la empatía