

RELACIONES PROFESIONALES EFECTIVAS

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
03B08C05	Alejandro Durán	20 h	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 cuáles 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