

ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA (20h)

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.
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. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
8. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
9. Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.
10. Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.
11. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
12. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
13. Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
14. Conocer las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.
15. Conocer cómo aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

Duración: 20 horas online

Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
1. Concepto de Escucha Activa	- Escucha activa y comunicación ¿Qué es la escucha activa? - La escucha activa en el proceso de comunicación - Elementos de la escucha activa - Diferencias entre oír, escuchar y comprender - Escucha activa y otros tipos de escucha - Tipos de escucha. - De la escucha activa a la escucha empática. - Elementos clave de la escucha empática.
2. Beneficios de la Escucha Activa	- Beneficios de la escucha activa - Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación - Ventajas de desarrollar la escucha activa. - La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional - Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional - La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo - Escucha activa como base del éxito del equipo - Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo - Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de Trabajo
3. Claves para la Escucha Activa	- Claves básicas para una escucha activa efectiva. - La escucha activa: paso a paso - Claves para una correcta escucha activa. - Técnicas para práctica una escucha activa efectiva. - Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa - Los diez errores más habituales a la hora de practicar la escucha activa. - Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones. - Errores del emisor en la escucha activa.
4. Importancia de la Escucha Activa	- Conversaciones poderosas ¿Qué son las conversaciones poderosas? - Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas. - Cómo desarrollar una conversación poderosa. - Escuchar para comprender - La importancia del feedback en la escucha activa. - Claves básicas del feedback. - Dar y recibir feedback.

5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa	1. Herramientas para desarrollar la escucha activa. • Herramienta 1: presencia. • Herramienta 2: rapport • Herramienta 3: devoluciones 2. Atención plena para una escucha efectiva • ¿Qué es la atención plena? • Claves para poner en práctica la atención plena. • Beneficios de la atención plena.
6. Concepto de Empatía	1. Empatía: conceptualización y contexto. • ¿Qué es la empatía? • Diferencias entre empatía y simpatía • Aptitudes emocionales que conforman la empatía • Beneficios de la empatía 2. Inteligencia emocional y empatía • ¿Qué es la inteligencia emocional? • La teoría de las inteligencias múltiples • Las emociones • Inteligencia emocional y desarrollo profesional.
7. 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. • La importancia de la comunicación para una empatía efectiva. 4. Escucha activa y asertividad para una correcta empatía. • Escucha activa en la empatía • Asertividad en la empatía 5. Errores básicos a la hora de practicar la empatía
8. Beneficios de la Empatía	1. La empatía en el ámbito personal. • Empatía paso a paso. 2. Qué no es empatía • Ejemplos de empatía en nuestra vida personal. 3. Empatía y equipos de trabajo. • Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo. • Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo. 4. Empatía y liderazgo: el liderazgo empático
9. Mejora de la Empatía	1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía • Hechos y opiniones ◦ La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones • Los prejuicios 2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar • Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía. • Situaciones clave para desarrollar la empatía. • Hábitos para practicar la empatía
10. Desarrollo de la Empatía	1. Mapas de empatía • ¿Qué son los mapas de empatía? • Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía 2. Beneficios de trabajar con mapas de empatía • Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía.

3. Otras herramientas para trabajar la empatía

- Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona.
 - Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona.
 - Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación.
 - Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones.
-