

AF | 20260

Escucha activa y empatía

DIRIGIDO A

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



Duración

30 horas



Modalidad

Teleformación

OBJETIVOS

- Conocer el concepto de la escucha activa y su importancia en el perfil de competencias personales y profesionales.
- Aprender a identificar la escucha activa como eje fundamental de un proceso de comunicación.
- Conocer los beneficios que aportan a las relaciones sociales llevar a cabo una escucha activa adecuada y orientada a resultados positivos.
- Identificar las situaciones del entorno personal y profesional donde es preciso desarrollar escucha activa.
- Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
- Aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

CONTENIDOS

CONCEPTO DE ESCUCHA ACTIVA

- ¿Qué es la escucha activa?.
- Tipos de escucha.

BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA

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

CLAVES PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- Claves básicas para una escucha activa efectiva.
- Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa.

IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Conversaciones poderosas.
- Escuchar para comprender.

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA ESCUCHA ACTIVA

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

CONCEPTO DE EMPATÍA

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

LAS PERSONAS EMPÁTICAS

- Competencias personales de las personas empáticas.
- Emociones y empatía.

BENEFICIOS DE LA EMPATÍA

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

MEJORA DE LA EMPATÍA

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

DESARROLLO DE LA EMPATÍA

- Mapas de empatía.
- Otras herramientas para trabajar la empatía.