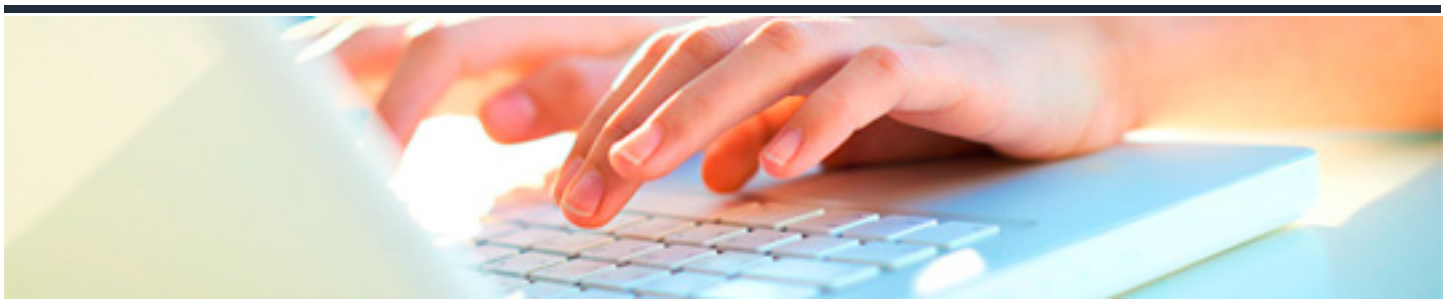
ideados
FORMACIÓN



# ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

DURACIÓN: 30 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

## 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. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.

8. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.

9. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.

10. 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.

11. Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.

12. Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.

13. Conocer cuales son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.

14. Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a las personas a ser más empáticas.

15. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.

16. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.

17. Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.

18. Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.

19. Conocer las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.

20. Conocer como aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

## PROGRAMA CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. ¿Qué es la escucha activa?

2. Tipos de escucha

Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa

1. Beneficios de la escucha activa

2. La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo Unidad

3. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva

2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa

Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas

2. Escuchar para comprender

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa 1. Presencia, rapport y devoluciones

2. Atención plena para una escucha efectiva

Unidad 6. Concepto de Empatía

1. ¿Qué es la empatía? 2. Empatía en el contexto de la inteligencia emocional

Unidad 7. Las personas empáticas

1. Competencias personales de las personas empáticas

2. Emociones y empatía

Unidad 8. Beneficios de la Empatía

1. Beneficios de la empatía en las relaciones sociales 2. Empatía en el contexto profesional

Unidad 9. Mejora de la Empatía

1. Hechos y opiniones: claves para mejorar la capacidad de empatizar

2. Los prejuicios y la empatía

Unidad 10. Desarrollo de la Empatía

1. Mapas de empatía

2. Otras herramientas para trabajar la empatía