

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Habilidades clave para una comunicación efectiva

Duración: 60h

Modalidad: Online

Objetivo

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.

Contenido

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
 - 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 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
 - 2.1. La importancia del feedback en la escucha activa.
 - 2.2. Claves básicas del feedback.
 - 2.3. 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
- 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 opiniones1.
 - 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.