

# Habilidades clave para una comunicación efectiva

Horas

20

## Acerca de este curso

**Cod: PH03B08C04**

### **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.
  - 1.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.
  - 1.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.
  - 1.3 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.
  - 1.1 La importancia del feedback en la escucha activa.
  - 1.2 Claves básicas del feedback.
  - 1.3 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 opiniones.
    - 1.1.1 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.

## ¿Qué aprenderás?

- 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.
- Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
- Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
- Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
- Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
- Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para

desarrollar escucha activa.

- 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.
- Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
- Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
- Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
- Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.