

Relaciones profesionales efectivas

Horas

20

Acerca de este curso

Cod: PH03B08C05

Unidad 1. 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 2. 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 3. Concepto de Empatía

1. Empatía: conceptualización y contexto.
 - 1.1 ¿Qué es la empatía?
 - 1.2 Diferencias entre empatía y simpatía.
 - 1.3 Aptitudes emocionales que conforman la empatía.
 - 1.4 Beneficios de la empatía.
2. Inteligencia emocional y empatía.
 - 2.1 ¿Qué es la inteligencia emocional?
 - 2.2 La teoría de las inteligencias múltiples.
 - 2.3 Las emociones.
 - 2.4 Inteligencia emocional y desarrollo profesional.

Unidad 4. 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.
 - 3.1 La importancia de la comunicación para una empatía efectiva.
4. Escucha activa y asertividad para una correcta empatía.
 - 4.1 Escucha activa en la empatía.
 - 4.2 Asertividad en la empatía.
5. Errores básicos a la hora de practicar la empatía.

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. Desarrollo de la Empatía.

1. Mapas de empatía.
 - 1.1 ¿Qué son los mapas de empatía?
 - 1.2 Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía.
2. Beneficios de trabajar con mapas de empatía.
 - 2.1 Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía.
3. Otras herramientas para trabajar la empatía.
 - 3.1 Herramienta 1: mostrar interés por la otra persona.
 - 3.2 Herramienta 2: ponernos en el lugar de la otra persona.
 - 3.3 Herramienta 3: parafraseo, reformulación y confrontación.
 - 3.4 Herramienta 4: preguntar enfocándonos en las emociones.

¿Qué aprenderás?

- 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 el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional.
- Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.

- Conocer cuales son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.
- Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a las personas a ser más empáticas.
- 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 las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.
- Conocer como aplicar las herramientas para trabajar la empatía.