

# Habilidades clave para una comunicación efectiva

**MODALIDAD** Teleformación

**DURACIÓN** 20 H

## OBJETIVOS

- Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
- Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
- Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
- Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.
- Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
- Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas.

## CONTENIDOS

### **UD1. Concepto de Escucha Activa.**

- 1.1. Escucha activa y comunicación.
  - 1.1.1. ¿Qué es la escucha activa?
  - 1.1.2. La escucha activa en el proceso de comunicación.
- 1.2. Elementos de la escucha activa.
- 1.3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender.
- 1.4. Escucha activa y otros tipos de escucha.
  - 1.4.1. Tipos de escucha.
  - 1.4.2. De la escucha activa a la escucha empática.
- 1.5. Elementos clave de la escucha empática.

### **UD2. Claves para la Escucha Activa.**

- 2.1. Claves básicas para una escucha activa efectiva.
  - 2.1.1. La escucha activa: paso a paso.
  - 2.1.2. Claves para una correcta escucha activa.

- 2.1.3. Técnicas para práctica una escucha activa efectiva.
- 2.2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa.
  - 2.2.1. Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.
  - 2.2.2. Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.
  - 2.2.3. Errores del emisor en la escucha activa.

### **UD3. Importancia de la Escucha Activa.**

- 3.1. Conversaciones poderosas.
  - 3.1.1. ¿Qué son las conversaciones poderosas?
  - 3.1.2. Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.
  - 3.1.3. Cómo desarrollar una conversación poderosa.
- 3.2. Escuchar para comprender.
  - 3.3.1 La importancia del feedback en la escucha activa.
  - 3.3.2 Claves básicas del feedback.
  - 3.3.3 Dar y recibir feedback.

### **UD4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa.**

- 4.1. Herramientas para desarrollar la escucha activa.
  - 4.1.1. Herramienta 1: presencia.
  - 4.1.2. Herramienta 2: rapport.
  - 4.1.3. Herramienta 3: devoluciones.
- 4.2. Atención plena para una escucha efectiva.
  - 4.2.1. ¿Qué es la atención plena?
  - 4.2.2. Claves para poner en práctica la atención plena.
  - 4.2.3. Beneficios de la atención plena.

### **UD5. Beneficios de la Empatía.**

- 5.1. La empatía en el ámbito personal.
  - 5.1.1. Empatía paso a paso.
- 5.2. Qué no es empatía.
  - 5.2.1. Ejemplos de empatía en nuestra vida personal.
- 5.3. Empatía y equipos de trabajo.
  - 5.3.1. Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.
  - 5.3.2. Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.
- 5.4. Empatía y liderazgo: el liderazgo empático.

### **UD6. Mejora de la Empatía.**

- 6.1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía.
  - 6.1.1. Hechos y opiniones.
  - 6.1.2. Los prejuicios.
- 6.2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar.
  - 6.2.1. Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía
  - 6.2.2 Situaciones clave para desarrollar la empatía.
  - 6.2.3 Hábitos para practicar la empatía.