



## ADGD096PO Escucha activa, empatía y asertividad

Sku: ADGD096PO\_V2

Horas: 8

### OBJETIVOS

Adquirir habilidades en el desempeño de alcanzar la mutua satisfacción en el proceso negociador,

### CONTENIDOS

- **1. La escucha**
  - La escucha activa
  - Barreras de la escucha activa
  - Prepararse para escuchar
  - Técnica de escucha
  - Comunicación no verbal.
- **2. La empatía**
  - ¿Cómo se desarrolla la empatía?
  - Obstáculos que dificultan la empatía
  - Estrategias para desarrollar la empatía
  - ¿Cómo expresar la empatía?
- **3. La asertividad**
  - Definición
  - Comportamientos que perturban
  - Crítica constructiva
  - Decir no de forma asertiva