



# Escucha Activa y Empatía

**Sku:** PH03B08C01

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

- Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
- Conocer los beneficios de la escucha activa como herramienta clave de las relaciones interpersonales para que estas sean efectivas.
- 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.
- Conocer el concepto de empatía y su importancia desde el punto de vista de la inteligencia emocional para las relaciones interpersonales.
- Conocer las características que definen a las personas empáticas para trabajar la empatía con otras personas.
- 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.
- Conocer herramientas para desarrollar la empatía en el contexto personal y profesional.

## CONTENIDOS

- **Unidad 1. Concepto de Escucha Activa**
  - ¿Qué es la escucha activa?
  - Tipos de escucha
- **Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa**
  - Beneficios de la escucha activa
  - La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo

- **Unidad 3. Claves para la Escucha Activa**
  - Claves básicas para una escucha activa efectiva
  - Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
- **Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa**
  - Conversaciones poderosas
  - Escuchar para comprender
- **Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa**
  - Presencia, rapport y devoluciones
  - Atención plena para una escucha efectiva
- **Unidad 6. Concepto de Empatía**
  - ¿Qué es la empatía?
  - Empatía en el contexto de la inteligencia emocional
- **Unidad 7. Las personas empáticas**
  - Competencias personales de las personas empáticas
  - Emociones y empatía
- **Unidad 8. Beneficios de la Empatía**
  - Beneficios de la empatía en las relaciones sociales
  - Empatía en el contexto profesional
- **Unidad 9. Mejora de la Empatía**
  - Hechos y opiniones: claves para mejorar la capacidad de empatizar
  - Los prejuicios y la empatía
- **Unidad 10. Desarrollo de la Empatía**
  - Mapas de empatía
  - Otras herramientas para trabajar la empatía