

<b>CÓDIGO SENCE</b> 1238025495	<b>DURACIÓN</b> 60 horas	<b>MODALIDAD</b> e-Learning	<b>VALOR POR PERSONA</b> \$240.000
-----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

### DIRIGIDO A

Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de escucha activa y empatía, poniendo especial énfasis en jefaturas, coordinadores y encargados de área, que requieren comunicarse con otras personas para tomar decisiones y/o acciones en torno al cumplimiento de metas y tareas de la empresa.

### DESCRIPCIÓN

Con este contenido de curso profesional el alumno conocerá los conceptos de escucha activa y de empatía, en ambos casos abarcando aspectos como los beneficios en las relaciones interpersonales, tanto en el contexto personal como en el laboral, así como las herramientas para llevar a cabo el desarrollo de ambas y los beneficios de su práctica.

### COMPETENCIA A LOGRAR

Al finalizar el curso, el participante será capaz de aplicar herramientas de comunicación efectiva en el entorno laboral con base en la escucha activa y la empatía, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

### METODOLOGÍA

El programa de capacitación tiene una **duración de 60 horas totales**, las cuales se dividen en **3 módulos**. Durante el desarrollo de este curso, el participante:

- Realizará un proceso de **autoaprendizaje** mediante la navegación de **presentaciones multimedia interactivas** con los contenidos de cada módulo, a través del acceso al aula virtual desde un computador, Tablet, o teléfono celular con conexión a internet.

Los contenidos se presentan a través de mapas conceptuales, presentaciones interactivas, videos explicativos, actividades de aprendizaje y test de autoevaluación. Los recursos descargables quedan en poder del participante.

- Aplicará lo aprendido** al realizar **actividades de aprendizaje**, las cuales cuentan con retroalimentación automatizada.
- Realizará una autoevaluación y refuerzo de su aprendizaje** mediante actividades de autoevaluación interactivas, así como el acceso al mapa conceptual de cada unidad, e información clave contenida en la versión PDF de cada unidad.
- Profundizará en los temas que sean de su interés** mediante el acceso a **material complementario optativo**, que se dispondrá en el aula virtual en el menú "Recursos".

## CONTENIDO

### Módulo 1: Fundamentos de la Escucha Activa y la Empatía.

1. Concepto de Escucha Activa.
  - 1.1. Escucha activa y comunicación.
    - ¿Qué es la escucha activa?
    - 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.
    - Tipos de escucha.
    - De la escucha activa a la escucha empática.
  - 1.5. Elementos clave de la escucha empática.
2. Beneficios de la Escucha Activa.
  - 2.1. Beneficios de la escucha activa.
    - Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación.
    - Ventajas de desarrollar la escucha activa.
    - La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional.
    - Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional.
  - 2.2. La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo.
    - Escucha activa como base del éxito del equipo.
    - Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo.
    - Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de trabajo.
3. Concepto de Empatía.
  - 3.1. Empatía: conceptualización y contexto.
    - ¿Qué es la empatía?
    - Diferencias entre empatía y simpatía.
    - Aptitudes emocionales que conforman la empatía.
    - Beneficios de la empatía.
  - 3.2. Inteligencia emocional y empatía.
    - ¿Qué es la inteligencia emocional?
    - La teoría de las inteligencias múltiples.
    - Las emociones.
    - Inteligencia emocional y desarrollo profesional.
4. Beneficios de la Empatía.
  - 4.1. La empatía en el ámbito personal.
    - Empatía paso a paso.
  - 4.2. Qué no es empatía.
    - Ejemplos de empatía en nuestra vida personal.
  - 4.3. Empatía y equipos de trabajo.
    - Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.
    - Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.
    - Empatía y liderazgo: El liderazgo empático.

## **Módulo 2: Claves para mejorar la Escucha Activa y la Empatía.**

1. Claves para la Escucha Activa.
  - 1.1. Claves básicas para una escucha activa efectiva.
    - La escucha activa: paso a paso
    - Claves para una correcta escucha activa.
    - Técnicas para práctica una escucha activa efectiva.
  - 1.2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
    - Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.
    - Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.
    - Errores del emisor en la escucha activa.
2. Importancia de la Escucha Activa.
  - 2.1. Conversaciones poderosas.
    - ¿Qué son las conversaciones poderosas?
    - Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.
    - Cómo desarrollar una conversación poderosa.
  - 2.2. Escuchar para comprender.
    - La importancia del feedback en la escucha activa.
    - Claves básicas del feedback.
    - Dar y recibir feedback.
3. Las Personas Empáticas.
  - 3.1. Las características de las personas empáticas.
  - 3.2. La empatía y las habilidades sociales.
  - 3.3. La capacidad de análisis de las personas empáticas.
    - La importancia de la comunicación para una empatía efectiva.
  - 3.4. Escucha activa y asertividad para una correcta empatía.
    - Escucha activa en la empatía.
    - Asertividad en la empatía.
    - Errores básicos a la hora de practicar la empatía.

## **Módulo 3: Herramientas para desarrollar la Escucha Activa y la Empatía**

1. Herramientas para la Escucha Activa.
  - 1.1. Herramientas para desarrollar la escucha activa.
    - Herramienta 1: Presencia.
    - Herramienta 2: Rapport
    - Herramienta 3: Devoluciones
  - 1.2. Atención plena para una escucha efectiva
    - ¿Qué es la atención plena?
    - Claves para poner en práctica la atención plena.
    - Beneficios de la atención plena.
2. Cómo mejorar la Empatía.
  - 2.1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía.
    - Hechos y opiniones.
    - La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones.
    - Los prejuicios.
  - 2.2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar.
    - Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía.

- Situaciones clave para desarrollar la empatía.
  - Hábitos para practicar la empatía.
3. Desarrollo de la Empatía.
- 3.1. Mapas de Empatía.
- ¿Qué son los mapas de empatía?
  - Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía
- 3.2. Beneficios de trabajar con mapas de empatía
- Errores más comunes a la hora de trabajar los mapas de empatía.
- 3.3. Otras herramientas para trabajar la empatía.
- Herramienta 1: Mostrar interés por la otra persona.
  - Herramienta 2: Ponernos en el lugar de la otra persona.
  - Herramienta 3: Parafraseo, reformulación y confrontación.
  - Herramienta 4: Preguntar enfocándonos en las emociones.