

## HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

|                            |                      |                         |                                |
|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| CÓDIGO SENCE<br>1238026730 | DURACIÓN<br>40 horas | MODALIDAD<br>e-Learning | VALOR POR PERSONA<br>\$160.000 |
|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------------|

### 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 curso, el alumno conocerá los conceptos de escucha activa y empatía abarcando aspectos como las claves y la importancia de la escucha activa, la importancia de la empatía en la Inteligencia Emocional y sus características, así como los beneficios y herramientas para el desarrollo de la misma.

### COMPETENCIA A LOGRAR

Al finalizar el curso, el participante será capaz de aplicar herramientas de comunicación para el manejo efectivo de relaciones interpersonales en el entorno laboral, de acuerdo a los procesos de comunicación necesarios para el cumplimiento de metas y tareas de la empresa.

### METODOLOGÍA

El programa de capacitación tiene una **duración de 40 horas totales**, las cuales se dividen en **2 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 **materiales complementarios optativos**, que se dispondrá en el aula virtual en el menú "Recursos".

## CONTENIDO

### Módulo 1. Empatía como base de las Relaciones Interpersonales

1. Concepto de Empatía.
  - 1.1. Empatía: conceptualización y contexto.
    - ¿Qué es la empatía?
    - Diferencias entre empatía y simpatía.
    - Aptitudes emocionales que conforman la empatía.
    - Beneficios de la empatía.
  - 1.2. Inteligencia emocional y empatía.
    - ¿Qué es la inteligencia emocional?
    - La teoría de las inteligencias múltiples.
    - Las emociones.
    - Inteligencia emocional y desarrollo profesional.
2. Las Personas Empáticas.
  - 2.1. Las características de las personas empáticas.
  - 2.2. La empatía y las habilidades sociales.
  - 2.3. La capacidad de análisis de las personas empáticas.
    - La importancia de la comunicación para una empatía efectiva.
  - 2.4. 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.
3. Beneficios de la Empatía.
  - 3.1. La empatía en el ámbito personal.
    - Empatía paso a paso.
  - 3.2. Qué no es empatía.
    - Ejemplos de empatía en nuestra vida personal.
  - 3.3. 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. Herramientas de Comunicación Efectiva

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 practicar 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. Conversaciones Poderosas y Feedback.
  - 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. 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.