

CÓDIGO SENCE 1238026731	DURACIÓN 40 horas	MODALIDAD e-Learning	VALOR POR PERSONA \$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 el concepto de escucha activa abarcando aspectos como las claves y la importancia de la escucha activa, las técnicas y herramientas, además de los beneficios de la empatía y los elementos para su mejora.

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 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 **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

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. Empatía y Equipos de Trabajo.
 - 2.1. La empatía en el ámbito personal.
 - Empatía paso a paso.
 - 2.2. Qué no es empatía.
 - Ejemplos de empatía en nuestra vida personal.
 - 2.3. 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 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. 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.

Módulo 3. Herramientas de Comunicación Efectiva

1. Conversaciones Poderosas y Feedback.
 - 1.1. Conversaciones Poderosas
 - ¿Qué son las conversaciones poderosas?

- Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.
- Cómo desarrollar una conversación poderosa.
- 1.2. Escuchar para comprender
 - La importancia del feedback en la escucha activa.
 - Claves básicas del feedback.
 - Dar y recibir feedback.
- 2. Escucha Activa y Atención Plena.
 - 2.1. Herramientas para desarrollar la escucha activa.
 - Herramienta 1: Presencia.
 - Herramienta 2: Rapport
 - Herramienta 3: Devoluciones
 - 2.2. Atención plena para una escucha efectiva
 - ¿Qué es la atención plena?
 - Claves para poner en práctica la atención plena.
 - Beneficios de la atención plena.