

## Relaciones profesionales efectivas

**Duración:** 20 horas

**Modalidad:** Telefomación

**Objetivos:**

- Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
- Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
- Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
- Conocer el concepto de empatía y su influencia en el desarrollo personal y profesional. Aprender a identificar la relación existente entre empatía e inteligencia emocional.
- Conocer cuales son las habilidades y competencias que definen a las personas que son empáticas con otras personas en su entorno.
- Identificar la relación entre emociones y empatía y como su correcta gestión pueda ayudar a las personas a ser más empáticas.
- Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
- Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
- Conocer las principales herramientas que podemos utilizar para trabajar el concepto de empatía.
- Conocer como aplicar las herramientas para trabajar la empatía.

**Contenidos:**

**Unidad 1. Claves para la Escucha Activa**

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva
  - 1.1 La escucha activa: paso a paso
  - 1.2 Claves para una correcta escucha activa
  - 1.3 Técnicas para practicar una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes en la escucha activa
  - 2.1 Los diez errores más habituales
  - 2.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
  - 2.3 Errores del emisor en la escucha activa

## **Unidad 2. Importancia de la Escucha Activa**

1. Conversaciones poderosas
  - 1.1 ¿Qué son las conversaciones poderosas?
  - 1.2 Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas
  - 1.3 Cómo desarrollar una conversación poderosa
2. Escuchar para comprender
  - 2.1 La importancia del feedback en la escucha activa
  - 2.2 Claves básicas del feedback
  - 2.3 Dar y recibir feedback

## **Unidad 3. Concepto de Empatía**

1. Empatía: conceptualización y contexto
  - 1.1 ¿Qué es la empatía?
  - 1.2 Diferencias entre empatía y simpatía
  - 1.3 Aptitudes emocionales que conforman la empatía
  - 1.4 Beneficios de la empatía
2. Inteligencia emocional y empatía
  - 2.1 ¿Qué es la inteligencia emocional?
  - 2.2 La teoría de las inteligencias múltiples
  - 2.3 Las emociones
  - 2.4 Inteligencia emocional y desarrollo profesional

## **Unidad 4. Las Personas Empáticas**

1. Características de las personas empáticas
2. Empatía y habilidades sociales
3. Capacidad de análisis de las personas empáticas
  - 3.1 Importancia de la comunicación para una empatía efectiva
4. Escucha activa y asertividad para una correcta empatía
  - 4.1 Escucha activa en la empatía
  - 4.2 Asertividad en la empatía
5. Errores básicos al practicar la empatía

## **Unidad 5. Beneficios de la Empatía**

1. Empatía en el ámbito personal
  - 1.1 Empatía paso a paso
2. Qué no es empatía
  - 2.1 Ejemplos prácticos

3. Empatía y equipos de trabajo
  - 3.1 Cómo trabajar la empatía en equipos
  - 3.2 Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo
4. Empatía y liderazgo
  - El liderazgo empático

## **Unidad 6. Desarrollo de la Empatía**

1. Mapas de empatía
  - 1.1 ¿Qué son los mapas de empatía?
  - 1.2 Cómo desarrollar y trabajar un mapa de empatía
2. Beneficios y errores comunes
  - 2.1 Beneficios de usar mapas de empatía
  - 2.2 Errores más comunes al utilizarlos
3. Otras herramientas para trabajar la empatía
  - 3.1 Mostrar interés por la otra persona
  - 3.2 Ponerse en el lugar de la otra persona
  - 3.3 Parafraseo, reformulación y confrontación
  - 3.4 Preguntar enfocándonos en las emociones

### **Contacto e inscripción:**

- Email: [formacion@formagesting.com](mailto:formacion@formagesting.com)
- Teléfono: 722164372 / 672836085

### **Información adicional:**

- Convocatoria continua.
- La plataforma está abierta 24x7 y es accesible.
- Los cursos de Formagesting son bonificables por Fundae. Al contratar el curso, la gestión se realiza de manera gratuita.