

HABILIDADES CLAVE PARA UNA COMUNICACION EFECTIVA

Objetivos

1. Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
2. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
3. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
4. Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.
5. Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
6. Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas.

Parámetros de evaluación

1. Conocer el concepto de la escucha activa y su importancia en el perfil de competencias personales y profesionales.
2. Aprender a identificar la escucha activa como eje fundamental de un proceso de comunicación.
3. Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
4. Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
5. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.
6. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
7. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
8. Identificar la importancia de saber utilizar estas técnicas y herramientas para que la escucha activa cumpla con su cometido principal de actor clave para la comunicación.
9. Conocer los beneficios que aporta la empatía en las relaciones personales y profesionales.
10. Conocer el impacto que tiene la empatía en los equipos de trabajo y en la relación con los colaboradores.
11. Conocer los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
12. Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.

Programa

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. ¿Qué es la escucha activa?
2. Tipos de escucha

Unidad 2. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa

Unidad 3. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas
2. Escuchar para comprender

Unidad 4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Presencia, rapport y devoluciones
2. Atención plena para una escucha efectiva

Unidad 5. Beneficios de la Empatía

1. Beneficios de la empatía en las relaciones sociales
2. Empatía en el contexto profesional

Unidad 6. Mejora de la Empatía

1. Hechos y opiniones: claves para mejorar la capacidad de empatizar
2. Los prejuicios y la empatía

Material desarrollado por

Alejandro Durán Asencio

DESARROLLO DE PERSONAS Y EQUIPOS | FORMACIÓN Y CONSULTORÍA RRHH | TRANSFORMACIÓN CULTURAL | COACHING

Experiencia profesional

Consultor Transformación Cultural (Food Delivery Brands) 2018 - 2020.

Director de Proyectos, Consultoría y Formación (CONTALENTO) 2014 - 2019.

Consultor Área Formación y RRHH (Conzeptur) 2013 - 2014.

Responsable Área de Perfeccionamiento y Dto. Alumnado (CIO Mijas) 2010 - 2014.

Asistente de Dirección (CANAL 47 SL, Saga Hotels Group) 2002 - 2007

Competencia docente

Autor colaborador, Dinamizador, Profesor Máster: RRHH, MBA, EMBA y Project Management (EAE Business School).

Diseño de Contenidos y Formador (Editorial e-Learning, IMF Smart Education, IMFE, Audiolís, Uborá Formación S.L, UCF, UtopicSchool).

Formador en el programa "Responsable de Desarrollo y Formación" (iKN Spain).

Docente Máster de Dirección de Personas y D. Organizativo (ESIC Business & School).

Docente Máster de Dirección y G. Estratégica de los RRHH (Universidad de Málaga).

Docente Máster de Gestión de Talento 360 (ESCO, E.S. de Comunicación y Marketing).

Docente Máster MBA/Dirección de RRHH y Coaching (Cámara de Comercio de Granada).

Docente Máster de Dirección Económica, Jurídica y Financiera (Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Sevilla).

Formación académica

Diplomado en Turismo (UNED).

Máster en RRHH y Gestión del Talento (ESCO).

Postgrado en Gestión Ágil de Proyectos con Scrum, Kanban, Lean y XP (IEBS).

Experto en Inteligencia Emocional y Bienestar Organizacional (Universidad Santiago de Compostela).

HR Transformation (Cornell University ILR School)

Programa Executive en Chief Happiness Officer (UNIR).

Dirección y gestión de proyectos (Universitat Oberta de Catalunya)

Programa superior e Coaching Ejecutivo. Certificación (AECOP).