



Curso ON-LINE

# ESCUCHA ACTIVA Y EMPÁTICA

---

# OBJETIVOS

- Conocer cuáles son nuestras limitaciones a la hora de comunicarnos.
- Conocer la importancia del diálogo positivo para crear entornos de confianza.
- Identificar la empatía como cualidad para conectar y sentir emocionalmente con lo que sucede a nuestro alrededor.
- Entender la empatía como elemento importante para la comprensión dentro de una conversación.
- Entender la escucha y la empatía como elementos necesarios para que los demás nos comprendan.
- Aprender cómo se aplica la escucha empática.
- Conocer las habilidades sociales que se dan en los entornos laborales.

# ÍNDICE

## **UD1. Habilidades básicas para la escucha activa.**

- 1.1. Introducción.
- 1.2. La escucha activa: definición y conceptos.
- 1.3. Observar nuestras limitaciones a la hora de comunicarnos.
- 1.4. Desarrollar el cociente emocional y la atención plena.
- 1.5. Sobre las emociones.
- 1.6. Asertividad.

## **UD2. El diálogo y el lenguaje en la escucha.**

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Actitudes que no fomentan el diálogo.
- 2.3. Espacios de comunicación positiva.
- 2.4. La comunicación no violenta.

## **UD3. La empatía es innata.**

- 3.1. Introducción.
- 3.2. El ser humano necesita empatía.
- 3.3. La empatía y la resiliencia.
- 3.4. ¿Qué bloquea el desarrollo de la empatía?.
- 3.5. El papel de la empatía en el diálogo.
- 3.6. La práctica de la empatía.
- 3.7. Desarrollar la empatía.

**UD4. La escucha.**

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Variables asociadas a la escucha activa.
- 4.3. Cómo aplicar la escucha empática.
- 4.4. Cuando los demás no escuchan.

**UD5. La escucha activa en el entorno laboral.**

- 5.1. Introducción.
- 5.2. La escucha en diferentes profesiones.
- 5.3. Liderazgo y escucha.
- 5.4. Otras habilidades sociales dentro de las organizaciones.
- 5.5. Guía para practicar la escucha activa.