



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y CLAVES PARA SU EFECTIVIDAD

SKU: PH03B07C01 + PH03B08C04

OBJETIVOS

- Conocer exactamente que es comunicar, su importancia y el porqué es indispensable para tener buenas relaciones interpersonales.
- Saber cómo funciona el cerebro para usar sus herramientas de buena comunicación.
- Mejorar las habilidades que afectan a la forma de pensar, interpretar y comunicarte.
- Comunicar y entender a tu interlocutor de forma correcta.
- Saber comunicarte de forma diferente con un hombre y una mujer.
- Conocer el concepto de la escucha activa y su importancia en el perfil de competencias personales y profesionales.
- Aprender a identificar la escucha activa como eje fundamental de un proceso de comunicación.
- 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 las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.

- 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.
- 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 los elementos clave que conforman el concepto de empatía y cómo se desarrollan en las relaciones interpersonales.
- Identificar como trabajar en dichos elementos clave para mejorar la capacidad de empatizar con otras personas.

OBSERVACIONES

- Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá el concepto de comunicación como vínculo en las relaciones interpersonales, abarcando la comunicación desde un punto de vista más científico, habilidades de conversación, así como diferenciar que comunicar y relacionarse con un hombre no es igual que con una mujer.
- Con este contenido de curso profesional 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.

DIRIGIDO A

- Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de comunicación y relaciones interpersonales, poniendo especial énfasis en personal relacionado con comunicación, atención al cliente, ventas, marketing o responsables de equipos.
- Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de escucha activa y empatía, poniendo especial énfasis en personal relacionado con el trabajo con equipos.

COMPETENCIAS

- Entender que es la comunicación desde tu punto de vista y desde el punto de vista de otros para sacar mayor rendimiento.
- Tomar consciencia del funcionamiento del cerebro y su comunicación con todo el cuerpo.
- Conseguir menos padecimiento al interactuar con los demás para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.
- Entender, entrenar y desarrollar habilidades conversacionales para disfrutar de tu buena comunicación.
- Diferenciar la comunicación cuando hablas o compartes con un hombre o una mujer para un mayor entendimiento.
- Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
- Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
- Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
- Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.

- Identificar los beneficios de la empatía en el contexto personal y profesional para la mejora de las relaciones sociales y laborales.
- Conocer los elementos clave que permiten mejorar la empatía para una mejora en las relaciones humanas.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

MÓDULO I: Habilidades Comunicativas y Relaciones Interpersonales.

Unidad 1. Nexos con las relaciones interpersonales.

1. ¿Qué es la comunicación?
2. El ego: la identidad.
3. Ego y egocentrismo.
4. El concepto de identidad.
5. Toma consciencia de tus filtros.
6. ¿Dónde están los límites de la mente?

Unidad 2. El cerebro y la comunicación.

1. Automatismos. Respuestas básicas / primarias.
 - 1.1. ¿Cómo resolver la impulsividad?
2. El lenguaje.
 - 2.1. El uso del lenguaje positivo: del pensamiento ¡a tu destino!
3. Interpretación de las emociones.
 - 3.1. Emociones primarias.
4. Gestión emocional.
 - 4.1. Técnicas de Gestión Emocional.
5. Comportamiento y comunicación asertiva.
 - 5.1. Técnicas de comunicación asertiva.

Unidad 3. Inspirar y persuadir a otros.

1. El Arte de Persuadir según Dale Carnegie.
 - 1.1. 12 Reglas para persuadir e influir en los demás.
2. Simplificar.
3. Priorizar para comunicar mejor.

Unidad 4. Entrenando desde el cerebro.

1. Hechos y opiniones.
2. La importancia de hacer preguntas

- 2.1. Tres claves para hacer preguntas poderosas.
3. Cómo afrontar una conversación difícil.

Unidad 5. Diferencia en el cerebro masculino y femenino.

1. Estilos de comunicación femenino y masculino.
2. Dos cerebros diferentes.
3. Socialización diferente.

MÓDULO II: Habilidades clave para una comunicación efectiva.

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1. Escucha activa y comunicación
 - 1.1 ¿Qué es la escucha activa?
 - 1.2 La escucha activa en el proceso de comunicación
2. Elementos de la escucha activa
3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender
4. Escucha activa y otros tipos de escucha
 - 4.1 Tipos de escucha
 - 4.2 De la escucha activa a la escucha empática.
5. Elementos clave de la escucha empática.

Unidad 2. 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 práctica una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
 - 1.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa
 - 1.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones
 - 1.3 Errores del emisor en la escucha activa.

Unidad 3. 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
 - 1.1 La importancia del feedback en la escucha activa
 - 1.2 Claves básicas del feedback
 - 1.3 Dar y recibir feedback

Unidad 4. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Herramientas para desarrollar la escucha activa
 - 1.1 Herramienta 1: presencia.
 - 1.2 Herramienta 2: rapport
 - 1.3 Herramienta 3: devoluciones
2. Atención plena para una escucha efectiva
 - 2.1 ¿Qué es la atención plena?
 - 2.2 Claves para poner en práctica la atención plena.
 - 2.3 Beneficios de la atención plena.

Unidad 5. Beneficios de la Empatía

1. La empatía en el ámbito personal
 - 1.1 Empatía paso a paso
2. Qué no es empatía
 - 2.1 Ejemplos de empatía en nuestra vida personal
3. Empatía y equipos de trabajo
 - 3.1 Cómo trabajar la empatía en los equipos de trabajo.
 - 3.2 Beneficios de la empatía en los equipos de trabajo.
4. Empatía y liderazgo: el liderazgo empático

Unidad 6. Mejora de la Empatía

1. Aspectos clave para comprender y trabajar en la empatía
 - 1.1 Hechos y opiniones
 - 1.1.1 La importancia de gestionar adecuadamente las opiniones
 - 1.2 Los prejuicios
2. Claves para mejorar la capacidad de empatizar
 - 2.1 Cómo gestionamos las relaciones con personas sin empatía
 - 2.2 Situaciones clave para desarrollar la empatía
 - 2.3 Hábitos para practicar la empatía