



Curso de capacitación Técnicas de Escucha Activa y Asertividad en entornos laborales

Pág
1 de 1

Modalidad: PRESENCIAL
Duración: 8 hrs
Código SENCE: 12.38.0532-46

Objetivo General: Aplicar técnicas de escucha activa y asertividad de acuerdo al contexto interno y externo de la empresa

Requisitos: Conocimiento en liderazgo y procesos internos y externos de la empresa

CONTENIDOS

Módulo 1. La escucha activa.

- Marco teórico y conceptual
- Limitaciones del proceso de comunicación
- El manejo del lenguaje:
 - o El consciente emocional y la atención plena.
 - o Las emociones y su expresión en las relaciones humanas.
- Las virtudes (ética y valores) en la escucha

Módulo 2. La Empatía.

- Modelos de empatía
- Empatía y Resiliencia
- Técnicas para el desarrollo de la empatía.
 - o El papel de la empatía en el diálogo
 - o La práctica de la empatía
 - o Criterios para desarrollar la empatía.
- El arte de preguntar

Módulo 3. La Asertividad

- Qué es la asertividad.
 - o Comportamientos que perturban
 - o Asertividad en las empresas
- Crítica constructiva
- Desarrollo de conductas asertivas en la organización

Tipo de Evaluación:

- Evaluación individual en actividad grupal.

Requisitos de Aprobación:

- Nota Mínima: 4,0
- % Asistencia Mínimo: 75%