



## 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%