

CÓDIGO 03B08C02	AUTOR Alejandro Durán	DURACIÓN ESTIMADA 15 h	NIVEL DE FORMACIÓN Medio
---------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Dirigido a

Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de de escucha activa y empatía, poniendo especial énfasis en personal relacionado con el trabajo con equipos.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno conocerá el concepto de escucha activa abarcando aspectos como los beneficios en las relaciones interpersonales, tanto en el contexto personal como en el laboral, así como las herramientas para llevar a cabo de forma efectiva el desarrollo de la escucha activa y los beneficios de su práctica.

COMPETENCIAS

1. Conocer el concepto de escucha activa y su impacto en el proceso de comunicación para establecer una buena conversación.
2. Conocer los beneficios de la escucha activa como herramienta clave de las relaciones interpersonales para que estas sean efectivas.
3. Aprender las claves fundamentales para realizar una escucha activa efectiva.
4. Conocer la importancia de la escucha activa para desarrollar conversaciones poderosas.
5. Conocer técnicas y herramientas para llevar a cabo una escucha activa adecuada.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

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. Conocer los beneficios que aportan a las relaciones sociales llevar a cabo una escucha activa adecuada y orientada a resultados positivos.
4. Identificar las situaciones del entorno personal y profesional donde es preciso desarrollar escucha activa.
5. Aprender las claves fundamentales que debemos poner en marcha para llevar a cabo escucha activa en los procesos de comunicación.
6. Conocer los inconvenientes de no realizar escucha activa y su impacto negativo en las relaciones interpersonales.
7. Conocer la relación existente entre escucha activa y conversaciones poderosas encaminadas a desarrollar una comunicación efectiva.

8. Identificar la importancia de las preguntas como elemento generador de escucha activa.
9. Conocer las principales técnicas y herramientas que se pueden poner en práctica para desarrollar escucha activa.
10. 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.

CONTENIDOS

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. Beneficios de la Escucha Activa

1. Beneficios de la escucha activa
 - 1.1 Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación
 - 1.2 Ventajas de desarrollar la escucha activa.
 - 1.3 La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional
 - 1.4 Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional
2. La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo
 - 2.1 Escucha activa como base del éxito del equipo
 - 2.2 Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo
 - 2.3 Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de trabajo.

Unidad 3. 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 practicar una escucha activa efectiva.
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa
 - 2.1 Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.
 - 2.2 Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.
 - 2.3 Errores del emisor en la escucha activa.

Unidad 4. 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

- 2.1 La importancia del feedback en la escucha activa.
- 2.2 Claves básicas del feedback.
- 2.3 Dar y recibir feedback.

Unidad 5. 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.