

ESCUCHA ACTIVA (10h)

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.

Duración: 10 horas online 1 mes de plataforma

Contenidos

UNIDAD	CONTENIDOS
1. Concepto de Escucha Activa	- Escucha activa y comunicación ¿Qué es la escucha activa? - La escucha activa en el proceso de comunicación - Elementos de la escucha activa - Diferencias entre oír, escuchar y comprender - Escucha activa y otros tipos de escucha - Tipos de escucha. - De la escucha activa a la escucha empática. - Elementos clave de la escucha empática.
2. Beneficios de la Escucha Activa	- Beneficios de la escucha activa - Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación - Ventajas de desarrollar la escucha activa. - La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional - Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional - La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo - Escucha activa como base del éxito del equipo - Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo - Consecuencia de no trabajar la escucha activa y la comunicación en los equipos de trabajo.
3. Claves para la Escucha Activa	- Claves básicas para una escucha activa efectiva. - La escucha activa: paso a paso - Claves para una correcta escucha activa. - Técnicas para práctica una escucha activa efectiva. - Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa - Los diez errores más habituales a la hora de practicar la escucha activa. - Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones. - Errores del emisor en la escucha activa.
4. Importancia de la Escucha Activa	- Conversaciones poderosas ¿Qué son las conversaciones poderosas? - Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas. - Cómo desarrollar una conversación poderosa. - Escuchar para comprender - La importancia del feedback en la escucha activa.

- Claves básicas del feedback.
- Dar y recibir feedback.

5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

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