

Escucha activa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de Escucha Activa

1.Escucha activa y comunicación

1.1¿Qué es la escucha activa?

1.2La 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

4.1Tipos de escucha.

4.2De 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

1.1Algunos datos sobre la escucha activa y la comunicación

1.2Ventajas de desarrollar la escucha activa.

1.3La escucha activa y su impacto en nuestro perfil profesional

1.4Recomendaciones para desarrollar la escucha activa como competencia personal/profesional

2.La escucha activa y su importancia en los equipos de trabajo

2.1Escucha activa como base del éxito del equipo

2.2Cómo trabajar la escucha activa en los equipos de trabajo

2.3Consecuencia 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.

1.1La escucha activa: paso a paso

1.2Claves para una correcta escucha activa.

1.3Técnicas para práctica una escucha activa efectiva.

2.Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa

2.1Los diez errores más habituales a la hora de practicar escucha activa.

2.2Inferencias, pensamientos recurrentes, suposiciones e interrupciones.

2.3Errores del emisor en la escucha activa.

Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

1.Conversaciones poderosas

1.1¿Qué son las conversaciones poderosas?

1.2Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.

1.3Cómo desarrollar una conversación poderosa.

2.Escuchar para comprender

2.1La importancia del feedback en la escucha activa.

2.2Claves básicas del feedback.

2.3Dar y recibir feedback.

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1.Herramientas para desarrollar la escucha activa.

1.1Herramienta 1: presencia.

1.2Herramienta 2: rapport

1.3Herramienta 3: devoluciones

2.Atención plena para una escucha efectiva

2.1¿Qué es la atención plena?

2.2Claves para poner en práctica la atención plena.

2.3Beneficios de la atención plena.