

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

- 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

Unidad 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

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

Unidad 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

Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

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

