

**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. ¿Qué es la escucha activa?
2. Tipos de escucha

### Unidad 2. Beneficios de la Escucha Activa

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

### Unidad 3. Claves para la Escucha Activa

1. Claves básicas para una escucha activa efectiva
2. Errores más comunes a la hora de realizar escucha activa

### Unidad 4. Importancia de la Escucha Activa

1. Conversaciones poderosas
2. Escuchar para comprender

### Unidad 5. Técnicas y herramientas para la Escucha Activa

1. Presencia, rapport y devoluciones
2. Atención plena para una escucha efectiva

