

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****MÓDULO 3: LA ESCUCHA ACTIVA****Objetivos**

---

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Preparar las situaciones de escucha, identificando y desactivando las barreras de comunicación
- ◆ Manejar los elementos clave de la escucha activa, empleando las técnicas verbales y no verbales que aseguran una escucha empática
- ◆ Preguntar de forma adecuada, utilizando cuestiones oportunas a cada situación
- ◆ Valorar el comportamiento como oyente y los beneficios de mejorar la capacidad de escucha

**Duración**

---

10 horas (formación online + material complementario)

**Plazo**

---

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

**Diploma**

---

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

**Observaciones**

---

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****MÓDULO 3: LA ESCUCHA ACTIVA****Contenidos**

---

- ◆ **Preparación de la escucha**
  - ü Importancia de la identificación de las barreras físicas
  - ü Barreras físicas
  - ü Pautas para superar barreras físicas
  - ü Tipos de obstáculos a la escucha originados en el oyente
  - ü Pautas para superar las barreras mentales propias
  - ü Control mental: detección de pensamientos negativos
  - ü Control mental: pensamientos deformados
  - ü Técnicas de concentración
  - ü Barreras mentales originadas en el emisor
  
- ◆ **El proceso de escucha**
  - ü La mirada, la expresión facial, el lenguaje corporal y los gestos
  - ü El lenguaje no verbal
  - ü Escuchar con interés y empatía
  - ü Técnicas para escuchar con interés y empatía
  - ü Conductas que se deben evitar para escuchar con interés y empatía
  - ü Escuchar con atención: tomar notas
  - ü El esquema lineal y el mapa mental
  
- ◆ **Uso de preguntas**
  - ü El arte de preguntar
  - ü Tipos de preguntas
  - ü Las aplicaciones de las preguntas
  
- ◆ **Mejorar la capacidad de escucha**
  - ü Mapa conceptual de resumen de escucha activa
  - ü Beneficios de la escucha
  - ü Estilos de escucha
  - ü Plan de mejora de la escucha