



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES

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 LAS ORGANIZACIONES

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 Comunicación no verbal. 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