

|                            |                      |                         |                                |
|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| CÓDIGO SENCE<br>1238025496 | DURACIÓN<br>30 horas | MODALIDAD<br>e-Learning | VALOR POR PERSONA<br>\$120.000 |
|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------------|

### DIRIGIDO A

Profesionales que quieran mejorar sus habilidades de escucha activa y empatía, poniendo especial énfasis en jefaturas, coordinadores y encargados de área, que requieren comunicarse con otras personas para tomar decisiones y/o acciones en torno al cumplimiento de metas y tareas de la empresa.

### DESCRIPCIÓN

Con este curso, 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.

### COMPETENCIA A LOGRAR

Al finalizar el curso, el participante será capaz de aplicar herramientas de Escucha Activa para la Comunicación Efectiva en el entorno laboral, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

### METODOLOGÍA

El programa de capacitación tiene una **duración de 30 horas totales**, las cuales se dividen en **3 módulos**. Durante el desarrollo de este curso, el participante:

- Realizará un proceso de **autoaprendizaje** mediante la navegación de **presentaciones multimedia interactivas** con los contenidos de cada módulo, a través del acceso al aula virtual desde un computador, Tablet, o teléfono celular con conexión a internet.  
Los contenidos se presentan a través de mapas conceptuales, presentaciones interactivas, videos explicativos, actividades de aprendizaje y test de autoevaluación. Los recursos descargables quedan en poder del participante.
- Aplicará lo aprendido** al realizar **actividades de aprendizaje**, las cuales cuentan con retroalimentación automatizada.
- Realizará una autoevaluación y refuerzo de su aprendizaje** mediante actividades de autoevaluación interactivas, así como el acceso al mapa conceptual de cada unidad, e información clave contenida en la versión PDF de cada unidad.
- Profundizará en los temas que sean de su interés** mediante el acceso a **material complementario optativo**, que se dispondrá en el aula virtual en el menú "Recursos".

### CONTENIDO

#### Módulo 1: Fundamentos de la Escucha Activa.

- Concepto de Escucha Activa.
  - Escucha activa y comunicación.
    - ¿Qué es la escucha activa?

- La escucha activa en el proceso de comunicación.
- 1.2. Elementos de la escucha activa.
- 1.3. Diferencias entre oír, escuchar y comprender.
- 1.4. Escucha activa y otros tipos de escucha.
  - Tipos de escucha.
  - De la escucha activa a la escucha empática.
- 1.5. Elementos clave de la escucha empática.
- 2. Beneficios de la Escucha Activa.
  - 2.1. 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.
  - 2.2. 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.

### **Módulo 2: Claves para mejorar la Escucha Activa.**

1. Claves para la Escucha Activa.
  - 1.1. 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.
  - 1.2. 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.
2. Importancia de la Escucha Activa.
  - 2.1. Conversaciones poderosas.
    - ¿Qué son las conversaciones poderosas?
    - Beneficios de desarrollar conversaciones poderosas.
    - Cómo desarrollar una conversación poderosa.
  - 2.2. Escuchar para comprender.
    - La importancia del feedback en la escucha activa.
    - Claves básicas del feedback.
    - Dar y recibir feedback.

### **Módulo 3: Herramientas para desarrollar la Escucha Activa.**

1. Herramientas para la Escucha Activa.
  - 1.1. Herramientas para desarrollar la escucha activa.
    - Herramienta 1: Presencia.
    - Herramienta 2: Rapport
    - Herramienta 3: Devoluciones

## HERRAMIENTAS DE ESCUCHA ACTIVA PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL ÁMBITO LABORAL

### 1.2. Atención plena para una escucha efectiva

- ¿Qué es la atención plena?
- Claves para poner en práctica la atención plena.
- Beneficios de la atención plena.