

Objetivos

1. Reconocer los elementos que participan y componen el fenómeno de escucha para generar conversaciones eficaces.
2. Reconocer las diferencias entre oír y escuchar / escuchar activamente y escuchar desde el vacío / Aprender a realizar devoluciones para asegurar la comprensión de la situación y las emociones de la otra persona.
3. Identificar los elementos que limitan nuestra escucha para reconocer las interferencias en nuestras relaciones.
4. Desarrollar la humildad en la escucha y aprender a reconocer nuestro ego y manejarlo para conseguir relaciones de éxito.
5. Aprender a generar conversaciones poderosas y eficaces desde la escucha para conocer, conversar para indagar, conversar para generar acuerdos.
6. Aprender a estar presente en las conversaciones para que sean más efectivas.
7. Comprender el funcionamiento de la empatía para poder desarrollarla.
8. Aprender a reconocer las emociones básicas propias y de otros para generar empatía.
9. Aprender a generar contextos de confianza para generar empatía.
10. Aprender a reconocer los juicios y emociones que limitan mi empatía para evitar que interfieran negativamente en las relaciones.

Parámetros de evaluación

1. Realizar test para reconocer la integración de los elementos presentados.
2. Reconocer las diferencias de la escucha en los casos prácticos propuestos.
3. Distinguir en los casos propuestos los hechos de las interpretaciones y las diferentes emociones asociadas.
4. Reconocer las estrategias del ego en los casos prácticos.
5. Crear diferentes conversaciones propuestas integrando las partes lingüísticas, emocionales y corporales.
6. Evaluar nuestra forma de escuchar y conversar.
7. Realizar cuestionario personal para reconocer nuestro nivel de empatía.
8. Reconocer las emociones básicas en los ejercicios y casos propuestos.
9. Construir un supuesto contexto de confianza para generar distintos tipos de conversaciones propuestas.
10. Realizar ejercicio de revisión de juicios y supuesto de gestión emocional en supuestos propuestos.

Programa

Unidad 1. Escucha Activa.

1. Qué es la escucha.
 - 1.1 Características de la escucha activa.
2. Beneficios de la escucha activa.
 - 2.1 La escucha como elemento clave de la comunicación.
 - 2.2 Herramientas conversacionales: devoluciones, rapport, sintonía.
3. Los juicios y las emociones que limitan la escucha.
 - 3.1 Diferencias entre los hechos y las interpretaciones.
4. El ego y nuestros roles personales y profesionales en el proceso de la escucha y de las relaciones.
5. Las conversaciones poderosas.

- 5.1 Conversar para conocer.
- 5.2 Conversar para indagar.
- 5.3 Conversar para generar acuerdos.

6. Herramientas para estar presente: mindfulness.

Unidad 2. Empatía.

- 1. Qué es la empatía y para qué sirve. Cómo funciona la empatía.
- 2. Emociones básicas, funcionamiento, para que sirven y sus beneficios.
- 3. La confianza y su estructura mental, emocional y corporal.
- 4. Revisión de mis juicios y gestión de mis emociones.

Material desarrollado por

Alejandro Durán Asencio

DESARROLLO DE PERSONAS Y EQUIPOS | FORMACIÓN Y CONSULTORÍA RRHH | TRANSFORMACIÓN CULTURAL | COACHING

Experiencia profesional

Consultor Transformación Cultural (Food Delivery Brands) 2018 - 2020.

Director de Proyectos, Consultoría y Formación (CONTALENTO) 2014 - 2019.

Consultor Área Formación y RRHH (Conzeptur) 2013 - 2014.

Responsable Área de Perfeccionamiento y Dto. Alumnado (CIO Mijas) 2010 - 2014.

Asistente de Dirección (CANAL 47 SL, Saga Hotels Group) 2002 - 2007

Competencia docente

Autor colaborador, Dinamizador, Profesor Máster: RRHH, MBA, EMBA y Project Management (EAE Business School).

Diseño de Contenidos y Formador (Editorial e-Learning, IMF Smart Education, IMFE, Audiolís, Ubora Formación S.L, UCF, UtopicSchool).

Formador en el programa "Responsable de Desarrollo y Formación" (iKN Spain).

Docente Máster de Dirección de Personas y D. Organizativo (ESIC Business & School).

Docente Máster de Dirección y G. Estratégica de los RRHH (Universidad de Málaga).

Docente Máster de Gestión de Talento 360 (ESCO, E.S. de Comunicación y Marketing).

Docente Máster MBA/Dirección de RRHH y Coaching (Cámara de Comercio de Granada).

Docente Máster de Dirección Económica, Jurídica y Financiera (Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Sevilla).

Formación académica

Diplomado en Turismo (UNED).

Máster en RRHH y Gestión del Talento (ESCO).

Postgrado en Gestión Ágil de Proyectos con Scrum, Kanban, Lean y XP (IEBS).

Experto en Inteligencia Emocional y Bienestar Organizacional (Universidad Santiago de Compostela).

HR Transformation (Cornell University ILR School)

Programa Executive en Chief Happiness Officer (UNIR).

Dirección y gestión de proyectos (Universitat Oberta de Catalunya)

Programa superior e Coaching Ejecutivo. Certificación (AECOP).