Habilidades interpersonales

# Escucha activa

Una jornada de entrenamiento en escucha activa: escuchar para comprender antes de responder, reformular, preguntar, detectar la emoción que hay detrás de las palabras. Los participantes practican con situaciones reales, como la entrevista con un colaborador, la reclamación de un cliente interno o el intercambio tenso con un proveedor. Los ejercicios se hacen en tríos con un observador, para que cada uno mida con precisión sus progresos.

**Duración : 1 día**

## Objetivos

1. Identificar sus propios frenos a la escucha: interrumpir, aconsejar demasiado pronto, preparar la respuesta mientras el otro habla
2. Aplicar las técnicas básicas: silencio, estímulo, reformulación, síntesis
3. Formular preguntas abiertas que hagan avanzar el intercambio sin orientar la respuesta
4. Detectar las emociones y las necesidades expresadas tras una queja o una objeción
5. Conducir una entrevista de escucha de principio a fin y comprobar que el interlocutor se ha sentido comprendido

## Programa

**Día 1 — mañana**

• Oír no es escuchar: los niveles de escucha y lo que producen en el interlocutor

• Los frenos habituales: juicio, solución inmediata, distracción, escucha a medias detrás de una pantalla

• Lo no verbal: postura, mirada, ritmo, y lo que dicen de su atención

• Ejercicios en tríos: escuchar sin interrumpir y después restituir con fidelidad

**Día 1 — tarde (taller)**

• Reformulación y preguntas abiertas: técnicas y trampas

• Acoger una emoción sin minimizarla ni dejarse arrastrar

• Taller: entrevistas de escucha sobre situaciones de los participantes, como un colaborador desmotivado o un operario que señala un problema de seguridad

• Prueba de conocimientos y compromisos individuales

## Metodología

• Ejercicios cortos y repetidos en tríos: un oyente, un interlocutor, un observador

• Plantilla de observación común para comentarios precisos y objetivos

• Simulaciones tomadas del día a día de los participantes

• Aportaciones breves entre dos ejercicios, sin largas exposiciones

• Ficha de memoria de las técnicas para tener a mano tras la formación

## Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y entrevista de escucha observada con plantilla al final de la jornada, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; informe de formación entregado a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

**Conviene saber**

Para trabajar el conjunto de la relación, expresarse, afirmarse y ajustarse a los demás, la formación de dos jornadas «Comunicación interpersonal e inteligencia relacional» amplía el campo.

## Información práctica

| | |
|---|---|
| **Duración** | 1 día |
| **Público** | Directivos, jefes de equipo, funciones de RR. HH., apoyo y relación con el cliente |
| **Requisitos previos** | Sin requisitos previos |
| **Número de participantes** | Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa |
| **Formato** | En la empresa, presencial en sus instalaciones |
| **Idioma** | Francés, darija o inglés; materiales bilingües |
| **Financiación** | Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional. |
| **Personalización del programa** | Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público |

## Preguntas frecuentes

**¿Qué diferencia hay con «Comunicación interpersonal e inteligencia relacional»?**
La formación de dos jornadas cubre toda la relación: expresarse, afirmarse, comprender los estilos de cada uno. Esta jornada se centra en una sola competencia, la escucha, y le dedica la mayor parte del tiempo en ejercicios.

**¿Sirve la escucha activa también con los clientes?**
Sí, las técnicas son las mismas. Para un enfoque centrado en la reclamación y la fidelización, la formación «Orientación al cliente: escuchar, responder, fidelizar» es más adecuada.

**¿Hay que ser directivo para participar?**
No. La formación conviene a toda persona cuyo trabajo se basa en intercambios: mandos, RR. HH., apoyo, compras, atención al cliente. Los casos se eligen según la composición del grupo.

**¿En qué lengua se desarrollan los ejercicios?**
En la lengua de trabajo de los participantes: francés, darija o inglés. Practicar en la lengua de los intercambios reales facilita reutilizar las técnicas.