



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
COAHUILA

INGENIERÍA INDUSTRIAL
Y DE SISTEMAS



COORDINACIÓN
GENERAL DE EDUCACIÓN
A DISTANCIA

UNIDAD II

LA ESCUCHA ACTIVA

UNIDAD II. LA ESCUCHA ACTIVA

INTRODUCCIÓN DE LA UNIDAD

La comunicación es un proceso esencial en la vida de las personas y en el funcionamiento de las organizaciones. A través de ella se intercambian ideas, opiniones, conocimientos y emociones que permiten construir relaciones efectivas y alcanzar objetivos comunes. Sin embargo, para que la comunicación sea verdaderamente exitosa, no basta con transmitir mensajes; también es indispensable saber escuchar.

La escucha activa es una habilidad que implica prestar atención de manera consciente al mensaje del interlocutor, comprendiendo tanto el contenido verbal como los aspectos emocionales que lo acompañan. Esta competencia favorece la empatía, el respeto y la confianza, elementos fundamentales para fortalecer las relaciones interpersonales y promover ambientes de colaboración y entendimiento.

En esta unidad se abordarán los conceptos básicos de la escucha activa, sus principales características y los diferentes tipos de escucha que existen, identificando las diferencias entre escuchar de manera pasiva y hacerlo de forma activa. Asimismo, se estudiarán los componentes que integran esta habilidad comunicativa y se analizarán los beneficios que aporta en los ámbitos personal, académico y organizacional.

El conocimiento y aplicación de la escucha activa permitirá a los estudiantes desarrollar una comunicación más efectiva, mejorar la resolución de conflictos, fortalecer el trabajo en equipo y contribuir al logro de los objetivos dentro de cualquier contexto social u organizacional.

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Reconocer los conceptos de la escucha activa, con la finalidad de emplear la estrategia en las relaciones interpersonales y aprovechar los beneficios en la comunicación de las organizaciones.

UNIDAD II. LA ESCUCHA ACTIVA

CONTENIDO TEMÁTICO

UNIDAD 2 LA ESCUCHA ACTIVA

- Conceptos básicos.
- Características de la escucha.
- Tipos de escucha vs. escucha activa.
- Componentes de la escucha activa.
- Beneficios e importancia de la escucha activa.

EVALUACIÓN GENERAL

EVALUACIÓN	VALOR
ACTIVIDAD IDENTIFICANDO LA ESCUCHA ACTIVA Y SUS CONCEPTOS	7
ACTIVIDAD ANÁLISIS DE CASO ¿ESCUCHA ACTIVA O ESCUCHA PASIVA?	4
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD	3
TOTAL	15

ACTIVIDADES DE LA UNIDAD

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD
Identificando la escucha activa y sus conceptos	Conceptos Básicos	Identificando la escucha activa y sus conceptos
Análisis de caso ¿escucha Activa o Escucha Pasiva?	Tipos de Escucha Vs. Escucha Activa.	Análisis de caso ¿escucha activa o escucha pasiva?