



GESTIÓN EMOCIONAL Y HABILIDADES CLAVE A NIVEL PROFESIONAL

SKU: PH03B06C02

Horas [6](#)

Nivel [BÁSICO](#)

OBJETIVOS

- Identificar emociones básicas y cómo cambiar nuestro estado emocional.
- Identificar mi estilo de comunicación y cómo mejorar la asertividad a la hora de comunicarnos.
- Determinar qué habilidades son necesarias antes una situación concreta.

OBSERVACIONES

- Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá los conceptos de emoción y conflicto y como afectan a la comunicación en una organización, abarcando las características y habilidades para gestionar un conflicto.

DIRIGIDO A

- Profesionales que quieran mejorar la comprensión de las emociones en el ámbito laboral y su impacto en la gestión de conflictos.

COMPETENCIAS

- Conocer adecuadamente los diferentes ámbitos de las emociones básicas para entender qué relevancia tienen en la gestión de conflictos.
- Saber cómo impactan las emociones en comunicación para determinar cómo podemos generar un conflicto o

resolverlo cambiando la manera en la que nos comunicamos.

- Conocer las habilidades necesarias para poder gestionar eficazmente los conflictos en el ámbito laboral para disponer de herramientas a la hora de resolver conflictos.

CONTENIDO

Unidad 1. Las emociones básicas.

1. Qué son las emociones básicas y tipos.
2. Emociones, sentimientos y estados de ánimo.
3. Cómo funcionan las emociones.
4. Cómo identificar emociones propias y de terceras personas.
5. Cómo cambiar mi estado emocional.

Unidad 2. Las emociones en comunicación.

1. Los 3 elementos de la comunicación: el lenguaje verbal, paraverbal y no verbal.
2. Los 3 estilos de comunicación: asertivo, pasivo y agresivo.
 - 2.1. Características de los estilos de comunicación.
 - 2.2. Cómo identificar mi estilo de comunicación.
 - 2.3. Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.

Unidad 3. Gestión eficaz de conflictos.

1. La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
2. La escucha activa y la escucha empática.
3. El rapport o sintonía.
4. La observación o calibración.
5. La empatía.
6. Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.