



# Gestión Emocional y Habilidades Clave a Nivel Profesional

**Sku:** PH03B06C02

**Horas:** 6

**Formato:** HTML

## 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.

## CONTENIDOS

### 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.