



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.