



## GESTIÓN EMOCIONAL Y HABILIDADES CLAVE A NIVEL PROFESIONAL

DURACIÓN: 10 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

#### **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.

#### **PROGRAMA CONTENIDOS**

### 1. LAS EMOCIONES BÁSICAS.

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

### 2. LAS EMOCIONES EN COMUNICACIÓN.

2.1.Los 3 elementos de la comunicación: el lenguaje verbal, paraverbal y no verbal.

- 2.2.Los 3 estilos de comunicación: asertivo, pasivo y agresivo.
- 2.2.1 Características de los estilos de comunicación.
- 2.2.2 Cómo identificar mi estilo de comunicación.
- 2.2.3 Cómo transformar mi estilo de comunicación en asertivo.

# 3. GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS.

- 3.1.La importancia de las habilidades en la resolución de conflictos.
- 3.2.La escucha activa y la escucha empática.
- 3.3.El rapport o sintonía.
- 3.4.La observación o calibración.
- 3.5.La empatía.
- 3.6. Técnicas de asertividad para la resolución de conflictos.