



# Gestión Emocional y Habilidades Clave a Nivel Profesional

---

Formación online • 6 horas de duración

# CARACTERÍSTICAS



## Objetivo principal del curso

Aprender los conceptos de emoción y conflicto, y cómo afectan a la comunicación en una organización, abarcando las características y habilidades para gestionar un conflicto.



Modalidad  
**100%  
online**



**Diploma** de  
Aprovechamiento



**Apoyo y  
asesoramiento**  
continuo



**Formación online**  
(bonificable hasta el 100%)



# TEMARIO

## ¿Qué **aprenderás** con nosotros?

### 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.



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Vídeos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

