

GESTION EMOCIONAL Y HABILIDADES CLAVE A NIVEL PROFESIONAL

Objetivos

1. Conocer adecuadamente los diferentes ámbitos de las emociones básicas para entender qué relevancia tienen en la gestión de conflictos.
2. Saber cómo impactan las emociones en comunicación para determinar cómo podemos generar un conflicto o resolverlo cambiando la manera en la que nos comunicamos.
3. Conocer las habilidades necesarias para poder gestionar eficazmente los conflictos en el ámbito laboral para disponer de herramientas a la hora de resolver conflictos.

Parámetros de evaluación

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

Programa

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.
 - 2.2 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.

Material desarrollado por

Isabel Iglesias Álvarez

EMPLOYER BRANDING. RECURSOS HUMANOS 2.0. MANAGEMENT 3.0

Experiencia profesional

Directora de Consultora RRHH (Sirania) 2014 - Actualidad.

Coordinadora Programa Superior de Transformación Digital en la Gestión de RRHH (El Club de las Buenas Decisiones) 2018 - Actualidad.

Responsable del Área de Carrera Profesional y de Prácticas de Empresas del Máster de RRHH (Universidad de Alicante) 2016 - Actualidad.

HR Manager & Specialist (Luvipol Doors, Euromarina y Empresas de Distribución y Servicios) 2002 - 2018.

Blogger, Conferenciante, Formadora y Escritora (destacar como publicaciones: "El Dilema del Directivo" y recientemente "Los Procesos de selección en la era digital. Estrategias para atraer y enamorar el talento") 2013 - Actualidad.

Competencia docente

Mentora del programa "Mujeres con S" (Banco Santander).

Docente en el Curso de experto en Housekeeping (Universitat d'Alacant).

Docente de cursos executive y otras colaboraciones (ESIC Bussines & Marketing School).

Profesora colaboradora (UNIR Universidad Internacional de La Rioja).

Profesora en Máster de RRHH (Universidad de Alicante).

Colaboraciones docentes en diferentes Programas (Windup School).

Mentora de recursos humanos en aceleradora de empresas (Startup).

Formación académica

Licenciada en Derecho (UAM: Universidad Autónoma de Madrid).

Máster en Dirección y Gestión de RRHH (CEF: Centro de Estudios Financieros).

Máster en Intervención psicológica con DBM. (Universidad de Valencia).

Experto Universitario Gestión de RRHH por Competencias (U. Complutense de Madrid).

HR Analytics, Recursos humanos (UNIR).

Programa en Compensación y Beneficios, Desarrollo de recursos humanos (CEF).

Management 3.0 (xsfera).

Facilitador BIK, Emprendimiento (CEEI Elche).