

DIPLOMADO

# COMUNICACIÓN EFECTIVA E INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA

## CON FOCO EN CONVERSACIONES DIFÍCILES Y HABILIDADES BLANDAS

RESOLUCIÓN 625/25

Certificación UTN-FRD



## Descripción

Este diplomado de **Comunicación Efectiva e Inteligencia Emocional Aplicada** tiene como objetivo desarrollar competencias fundamentales para enfrentar conversaciones difíciles y potenciar habilidades blandas en entornos personales y profesionales.

El curso combina teoría, práctica y herramientas concretas para que los participantes puedan aplicar lo aprendido en su vida profesional y personal, fortaleciendo su capacidad de influir positivamente, gestionar conflictos y liderar con empatía y eficacia.

## Objetivos

- ▶ **Adquirir herramientas y competencias para gestionar conversaciones difíciles** en entornos profesionales y personales.
- ▶ **Desarrollar técnicas de comunicación efectiva**, incluyendo: escucha activa, expresión verbal y no verbal y formulación de preguntas poderosas
- ▶ **Integrar estrategias de autorregulación** y gestión emocional, autoconocimiento y manejo del estrés.
- ▶ **Aplicar modelos transformacionales** y herramientas prácticas para adaptarse al cambio, sinergizar procesos y tomar decisiones inteligentes.
- ▶ **Comprender el comportamiento humano** y desarrollar habilidades intra e interpersonales que fortalezcan relaciones y equipos.

## Destinatarios

- ▶ Profesionales de cualquier área que deseen fortalecer habilidades blandas y liderazgo emocional.
- ▶ Líderes de equipos, supervisores y mandos intermedios.
- ▶ Personas que buscan mejorar su comunicación, manejo de conflictos y efectividad en conversaciones difíciles.
- ▶ Individuos interesados en desarrollo personal, autoconocimiento y gestión emocional.

## Requisitos

- ▶ No se requieren conocimientos previos.
- ▶ Interés en mejorar habilidades de comunicación, gestión emocional y liderazgo interpersonal.

**Módulo 1****Fundamentos de la Comunicación e Inteligencia Emocional****CLASE 1:** Introducción, principios de la comunicación efectiva y agilidad emocional

- ▶ Principios de la comunicación efectiva.
- ▶ Importancia de las habilidades intra e interpersonales.
- ▶ Bienestar laboral y bienestar personal.
- ▶ Humanización profesional y autoconocimiento.

**CLASE 2:** Educación emocional: emociones básicas, temperamento y personalidad

- ▶ Educación emocional aplicada.
- ▶ Emociones básicas.
- ▶ Temperamento.
- ▶ Personalidad.

**CLASE 3:** Responsabilidad en la comunicación, confianza y empatía digital

- ▶ Responsabilidad en la comunicación.
- ▶ Miedo y confianza.
- ▶ Construcción de confianza en equipo.
- ▶ Empatía en entornos digitales desafiantes.

**CLASE 4:** Neurociencia para la acción y el cambio bajo estrés

- ▶ Neurociencia aplicada a la acción.
- ▶ Funcionamiento cerebral bajo estrés y presión.
- ▶ Reconocer un líder estresado.

**CLASE 5:** Manejo de conflictos y conversaciones difíciles

- ▶ Definición de conversación difícil.
- ▶ Técnicas de identificación, afrontamiento y estrategia.
- ▶ Mentoreo personal.
- ▶ Preguntas como respuesta a la falta de claridad.
- ▶ Conversaciones limpias, conscientes y cuidadas.

**CLASE 6:** Estrés, ansiedad y gestión de la frustración

- ▶ Estrés y ansiedad en épocas de crisis.
- ▶ Herramientas de afrontamiento.
- ▶ El error como maestro.
- ▶ Gestión emocional de la frustración.

**CLASE 7:** Neurobiología del cambio, autosabotaje y motivación

- ▶ Claves neurobiológicas del cambio.
- ▶ Cómo evitar el autosabotaje.
- ▶ Planificación y nueva longevidad.
- ▶ Atención y motivación.

**CLASE 8:** Neurocoaching y hábitos de alto rendimiento

- ▶ Neurocoaching.
- ▶ Hábitos de alto rendimiento.
- ▶ Ecosistema de hábitos eficientes.

**Módulo 2****Habilidades para el Liderazgo Conversacional y Emocional****CLASE 9:** El arte de la escucha y habla responsable

- ▶ El arte de la escucha.
- ▶ Niveles de escucha para mejorar la comprensión.
- ▶ Diferencia entre oír y escuchar.
- ▶ Habla responsable.

**CLASE 10:** Creencias limitantes, sesgos cognitivos y modelo 3D

- ▶ Creencias limitantes.
- ▶ Puntos ciegos y sesgos cognitivos.
- ▶ Modelo funcional 3D para cambio eficiente.
- ▶ Autopercepción y autoevaluación.

**CLASE 11:** Entrenamiento de la atención y el foco en entornos tecnológicos

- ▶ Cómo entrenar la atención y el foco.
- ▶ Prioridades y cuadrante de poder.
- ▶ Conversaciones como puerta de entrada a los cambios.
- ▶ Manejo de resistencias.

**CLASE 12:** Incertidumbre y futuro del trabajo, empatía y gratitud

- ▶ Incertidumbre y futuro del trabajo.
- ▶ Rol de líderes empáticos en procesos de cambio.
- ▶ La empatía como valor.
- ▶ Gratitud aplicada al entorno laboral.

**CLASE 13:** Feedback y feedforward en equipos poderosos

- ▶ Uso de feedback y feedforward como herramientas.
- ▶ Diferencia entre grupos capacitados y equipos poderosos.
- ▶ Roles en la valoración del progreso.
- ▶ Observar, medir y ajustar.

**CLASE 14:** Autoconocimiento y autorregulación emocional en equipos

- ▶ Autoconocimiento y autorregulación emocional.
- ▶ Roles, vínculos y funciones dentro del equipo.
- ▶ Desarrollo de mentes resilientes.
- ▶ Oportunidades de crecimiento en entornos de crisis.

**CLASE 15:** Entornos seguros, creatividad e innovación

- ▶ Creación de entornos seguros.
- ▶ Innovación inclusiva.
- ▶ Despertar creativo libre de juicios.
- ▶ Reconocimiento de creencias limitantes.

**CLASE 16:** Comunicación, empatía e integración en equipos

- ▶ Comunicación efectiva y empatía.
- ▶ Integración y compromiso en equipos.
- ▶ Delegación y funcionamiento eficiente.

**Módulo 3****Estrategias Avanzadas para la Transformación Personal y Organizacional****CLASE 17:** Preguntas abiertas y poderosas

- ▶ Definición de preguntas abiertas y poderosas.
- ▶ Formulación de preguntas que habiliten diálogos efectivos.
- ▶ Ejemplos de cierres y manejo de conversaciones trabadas.
- ▶ Conciencia significativa y presencia.

**CLASE 18:** Juicios, hechos y afirmaciones, claridad comunicacional

- ▶ Diferencia entre juicios, hechos y afirmaciones.
- ▶ Expresión clara y fundamentada de ideas.
- ▶ Integridad e identidad personal.

**CLASE 19:** Pensamiento estratégico y síndrome del impostor

- ▶ Pensamientos rumiantes y loops mentales.
- ▶ Parálisis por análisis.
- ▶ Síndrome del impostor.
- ▶ Herramientas estratégicas en entornos desafiantes.

**CLASE 20:** Autoconocimiento para decisiones eficientes

- ▶ Aplicación del autoconocimiento en la toma de decisiones.
- ▶ Crisis y oportunidades.
- ▶ Interpretación propia vs. de terceros.
- ▶ Manejo de la validación externa.

**CLASE 21:** Emociones y estados de ánimo, enojo y conversaciones difíciles

- ▶ Comprensión de emociones y estados de ánimo.
- ▶ El enojo como emoción.
- ▶ Manejo de enojo en conversaciones difíciles.
- ▶ Estrategias para dialogar con personas conflictivas.

**CLASE 22:** Coherencia emocional y triángulo de poder

- ▶ Definición y funcionamiento de la coherencia emocional.
- ▶ Triángulo de poder aplicado a relaciones y decisiones.

**Clase 23:** Farmacia interna neurobiológica y neurotransmisores

- ▶ Neurotransmisores y su papel en la conducta.
- ▶ Redes hebbianas y aprendizaje.
- ▶ “Farmacia interna” para facilitar el cambio.

**CLASE 24:** Organización en tareas de alta demanda, multitask & flow

- ▶ Organización de tareas críticas.
- ▶ Planificación y resolución por prioridades.
- ▶ Cerebro multitasking, flow y adaptabilidad.