



FORMACIÓN PROFESIONAL · IPE II · UNIDAD 4

Comunicación eficaz e inteligencia emocional

Sabes hacer tu trabajo; ahora aprende a manejar las situaciones difíciles y a hablar delante de los demás.



En esta unidad **aprenderás a...**



Identificar las competencias personales y sociales que más piden las empresas.



Comunicarte de forma eficaz de palabra, sin palabras y por escrito.



Escuchar de forma activa y expresar lo que piensas con empatía y asertividad.



Reconocer tus emociones y canalizarlas en el trabajo.



Preparar y presentar un pitch personal y hablar en público con seguridad.

«Yo no he sido»

Lucía lleva un año en la recepción de una clínica dental. Un paciente llega **muy enfadado**: le han cobrado dos veces la misma revisión. Levanta la voz delante de la sala de espera. Lucía se pone roja, se defiende («*Yo no he sido*») y el paciente se va más enfadado todavía.

Su jefa le dice: «*Sabes hacer tu trabajo; ahora tienes que aprender a manejar estas situaciones*». Y su primo Dani tiene que presentar un trabajo en clase: solo de pensarlo le tiemblan las manos.

? Piensa en alguien que comunica bien: ¿qué hace?

? ¿Qué te dice el cuerpo de alguien antes de que hable?

? Cuando alguien te grita, ¿qué sueles hacer?

? ¿Cómo te sientes al hablar delante de un grupo?

Lo que vamos a ver

4.1 Las competencias que piden las empresas

4.2 Comunicación verbal, no verbal y escrita

4.3 Escucha activa, empatía y asertividad

4.4 Inteligencia emocional

4.5 Hablar en público y tu pitch personal

No solo qué haces: **cómo lo haces**



Comunicación

Explicar un presupuesto sin tecnicismos.



Trabajo en equipo

Cubrir a una compañera para que el servicio no pare.



Pensamiento analítico

Revisar paso a paso por qué no cuadra una factura.



Flexibilidad

Reorganizar una tarea ante un imprevisto.



Inteligencia emocional

Mantener la calma ante un cliente enfadado.



Responsabilidad e iniciativa

Avisar de un error antes de que llegue al cliente.

CLAVE

Una competencia no se dice, se demuestra con un ejemplo.

Lo que piden **las empresas**

7 de cada 10

consideran esencial el pensamiento analítico

39 %

de las competencias cambiará o quedará obsoleto
(2025-2030)

Foro Económico Mundial, The Future of Jobs Report 2025. Le siguen la resiliencia, la flexibilidad y la agilidad.

Oral, no verbal y escrita

FORMA	VENTAJA	RIESGO	CONSEJO
 Oral	Rápida; aclaras dudas al momento	No queda registrada	Frases cortas y vocabulario adaptado
 No verbal	Transmite emociones y refuerza	Puede contradecir lo que dices	Mirada natural, postura abierta, gestos tranquilos
 Escrita	Queda constancia y se revisa	El tono se malinterpreta	Asunto claro, breve, revisa antes de enviar

CLAVE

Cuando tus palabras y tus gestos no coinciden, generas dudas sobre tu mensaje.

Seis pasos **antes** de enviar



CLAVE

Un problema delicado, mejor en persona; un acuerdo con fechas, mejor por escrito.

Escuchar no es esperar tu turno



Escucha activa

Mirar, no interrumpir, asentir, preguntar y resumir: «Si te he entendido bien...».



Empatía

Ponerte en su lugar aunque no estés de acuerdo: «Entiendo que le moleste».



Asertividad

Decir lo que piensas sin pisar a nadie y sin dejar que te pisen.

Pasivo, agresivo o asertivo

Un compañero te pide por tercera vez que hagas su parte.

ESTILO	QUÉ DICES	EFFECTO
 Pasivo	«Vale, no pasa nada, ya lo hago yo.»	Acumulas malestar y se repite
 Agresivo	«¡Siempre igual! Hazlo tú, que para eso te pagan.»	La relación se rompe
 Asertivo	«Esta semana no puedo hacer tu parte. Si te atascas, te ayudo a organizarte.»	Dices lo que piensas, respetas y buscas solución

Tu responsable te pide por tercera vez esta semana que te quedes una hora más, y tú tienes clase. ¿Cuál es la respuesta asertiva?

A «Vale, ya me organizo»

B «¡Siempre a mí! Búscate a otro»

C «Hoy no puedo porque tengo clase. Si lo necesitas otro día, lo vemos con tiempo»

✓ Dice lo que piensa, respeta al otro y propone una solución.

Los cinco componentes de Goleman



Conocerse

Darte cuenta de lo que sientes y por qué.



Regularse

Gestionar cómo reaccionas bajo tensión.



Motivarte

Mantener el esfuerzo aunque cueste.



Empatía

Captar lo que sienten los demás.



Habilidades sociales

Cooperar y resolver desacuerdos.

CLAVE

Sentir rabia o nervios es normal; lo que cuenta es qué haces con ellos.

Para, nombra, respira, elige

1

Para

No respondas en caliente.



2

Nombra lo que sientes

«Estoy enfadada», «Estoy nervioso»: tomas distancia.



3

Respira

Unas respiraciones lentas antes de hablar.



4

Elige cómo responder

Piensa qué quieres conseguir y responde de forma asertiva.

CLAVE

Una crítica constructiva no es un ataque: escúchala y quédate con lo que te sirve. Las que humillan no tienes que aceptarlas.

Preséntate en 60 segundos

1

Quién eres

Nombre y lo que estudias o haces.

2

Qué sabes hacer

Dos competencias con un ejemplo breve.

3

Qué te diferencia

Tu aporte de valor: tu frase de marca personal.

4

Qué buscas

El puesto o la oportunidad que te interesa.

CLAVE

Un buen pitch no se memoriza palabra por palabra: se ensaya hasta que suena natural.

La diferencia está en **la preparación**



Antes

Un mensaje principal, tres partes y ensayo en voz alta delante de alguien.



Durante

Mirada al público, despacio, pausas y manos naturales. Si te quedas en blanco: respira y vuelve a tu idea.



Después

Pide una opinión sincera y anota qué mejorarías.

Lucía atiende una reclamación



Lucía · recepción de la clínica

Una paciente llega furiosa: le dieron cita un sábado y la clínica cierra los sábados. Ha perdido una mañana de trabajo.

- 1 **Para y respira.** Nota el impulso de defenderse y respira antes de hablar.
- 2 **Escucha sin interrumpir.** La mira, asiente y deja que lo cuente todo.
- 3 **Empatiza y resume.** «Entiendo que esté molesta. Si lo he entendido bien, la cita era el sábado, y cerramos».
- 4 **Busca la solución.** Error de la clínica: lo reconoce, ofrece la primera cita libre y explica cómo reclamar por escrito.
- 5 **Cierra y aprende.** Agradece la paciencia y avisa a su jefa para revisar cómo se dan las citas.

✓ Cita nueva, sin gritos y con una mejora propuesta: respuesta asertiva.

Ideas clave

- ✓ Las empresas valoran cómo trabajas: comunicación, equipo, análisis, flexibilidad, inteligencia emocional e iniciativa.
- ✓ Una competencia se demuestra con un ejemplo.
- ✓ Tres formas de comunicar: oral, no verbal y escrita. Adapta mensaje y canal.
- ✓ Escucha activa: mirar, no interrumpir, preguntar y resumir.
- ✓ Asertividad: decir lo que piensas sin pisar ni dejarte pisar.
- ✓ Canaliza tus emociones: para, nombra, respira, elige.
- ✓ Pitch de 60 segundos: quién eres, qué sabes hacer, qué te diferencia y qué buscas.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.



Resumen



Test



Interactivos

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**