

Programación Módulo Optativo

Atención al cliente y relaciones en el equipo de trabajo.

**Grupo: 2º Grado D Caracterización y Maquillaje
Profesional.**

Curso 2025/2026

Profesorado: Gloria Espinosa Blanco

ÍNDICE

1. Identificación del módulo.

2. Aspectos relacionados con el Título.

- Relación con las Competencias personales, profesionales y sociales.
- Correspondencia del módulo con los objetivos generales del ciclo.

3. Resultados de aprendizaje del módulo AN5136.

- Criterios que se siguen para evaluar los resultados.
- Contenidos

4. Atención a la diversidad.

5. Temas transversales.

6. Planificación general.

7.- Contenidos básicos.

8.- Evaluación

9.- Desarrollo de las unidades didácticas.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	
Módulo	Atención al cliente y relaciones en el equipo de trabajo.
Código	Módulo Optativo AN5136
Ciclo	Título de Técnico Superior en caracterización y maquillaje profesional.
Regulación	Real Decreto 553/2012, de 23 de marzo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Caracterización y Maquillaje Profesional. Orden de 24 de octubre de 2014, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Caracterización y Maquillaje Profesional Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Instrucción de 15 de junio de 2020, de la Dirección General de Formación Profesional, relativa a las medidas educativas que adoptar en el inicio de curso 2020/2021 para las enseñanzas de Formación Profesional. Instrucción 10/2020, de 15 de junio, de la dirección general de Ordenación y evaluación educativa relativa a las medidas educativas a adoptar en el inicio del curso 2020/2021 en los centros docentes andaluces que imparten enseñanzas de régimen general. Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas. Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Catálogo módulos optativos para las ofertas de grado medio y superior autorizados para el curso 2025/2026.

2.- ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TÍTULO Y SUS ACREDITACIONES:

Descripción:

El módulo de Competencia Social tiene como objetivo desarrollar en el alumnado las habilidades necesarias para interactuar eficazmente en el entorno laboral, mejorando su comunicación, inteligencia emocional, habilidades sociales y actitud profesional. A través de estos contenidos, se fomentará la capacidad de gestionar relaciones interpersonales, resolver conflictos de manera efectiva y mantener una actitud proactiva en el ámbito profesional.

2.1.- Relación con las competencias profesionales, personales y sociales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:	
a)	Gestionar los procesos de caracterización, organizando los recursos materiales, profesionales y técnicos.
b)	Organizar el aprovisionamiento y mantenimiento de los equipos y productos de caracterización, controlando la calidad.
g)	Supervisar y realizar peinados para producciones audiovisuales y escénicas, aplicando técnicas de peluquería.
j)	Realizar la evaluación del proyecto, asegurando el cumplimiento de las normas de calidad.
n)	Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
ñ)	Identificar las operaciones de formulación y elaboración de cosméticos, analizando las características, efectos y aplicaciones de sus principios activos, para asesorar a los usuarios y profesionales sobre los productos cosméticos.
o)	Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
q)	Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.2.- Correspondencia módulo con los objetivos generales del ciclo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:
a) Programar y organizar los servicios de caracterización, considerando los recursos materiales, profesionales y técnicos, para gestionar los procesos y alcanzar los objetivos propuestos.
n) establecer programas de control de los procesos, analizando medidas correctoras, para realizar la evaluación del proyecto.
.ñ) desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y en la vida personal.
o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
p) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
q) desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

3.- Resultados de aprendizaje del módulo AN5136.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
1. Desarrolla habilidades de comunicación efectiva en el ámbito profesional.
2. Gestiona las emociones propias y desarrolla la inteligencia emocional.
3. Fomenta la empatía y las habilidades sociales en el entorno laboral.
4. Aplica estrategias para la resolución de conflictos y la automotivación

3.1.- Criterios que se siguen para evaluar los resultados:

Los criterios de se evaluarán se encuentran insertos en los RA del catálogo de optativas para el curso escolar 2025/20226.
El resultado numérico final indica el nivel alcanzado y se obtiene según las pautas que aparecen en esta programación.

Criterios para la evaluación positiva del módulo	
Calificación de cada resultado de aprendizaje: C	Ponderación

RA.1	C = 5, C>5	25%
RA.2	C = 5, C>5	25%
RA.3	C = 5, C>5	25%
RA.4	C = 5, C>5	25%

Criterios para la recuperación

La recuperación requiere realizar un conjunto de tareas y/o pruebas dirigidas a alcanzar los resultados previstos.

En la elección del instrumento se tendrá en cuenta la atención a la diversidad y se valorarán los resultados de aprendizaje desde la perspectiva de los objetivos generales del ciclo y las competencias del título inherentes a este módulo.

3.2.- Contenidos

Los contenidos que se desarrollarán en este módulo, aparecen en el catálogo de módulos optativos de grado medio y superior autorizados para el curso 2025/2026, que se publicaron el 10 de septiembre del presente curso escolar.

4.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

<i>Alumnado con mayor nivel de aprendizaje</i>	Propuesta individualizada de actividades de ampliación.
<i>Alumnado con menor nivel de aprendizaje.</i>	Propuesta individualizada de actividades de refuerzo.
<i>Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo</i>	Elaboración de adaptación curricular no significativa según las características del alumnado.

5.- TRATAMIENTOS DE TEMAS TRANSVERSALES

Se propondrán actividades con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos generales del Proyecto educativo del Centro en relación con los siguientes aspectos:

Medio Ambiente. Mejorar el conocimiento de los problemas que derivados directa o indirectamente de la actividad humana afectan al entorno natural. Promover una actitud de colaboración hacia la conservación del medio ambiente, como el reciclado activo y la no utilización de productos que deterioren la capa de ozono.

La Sociedad. Tratar un conjunto de temas tales como, la educación para la convivencia, derechos humanos, la educación intercultural y cuyo denominador común es el conocimiento y promoción de actitudes positivas para la convivencia en una sociedad pluralista, como es hoy en día la nuestra, sin distinción de raza, sexo o cultura.

6.- PLANIFICACION GENERAL.

U.D. y R.A.	Temática	Horas 105 Estimadas.
U.T.1 R.A4	Estrategias para la resolución de conflictos y automotivación.	24 H
U.T. 2 R.A1	Habilidades de comunicación en el ámbito profesional.	11H
U.T. 3 R.A2	Gestión de las emociones e inteligencia emocional.	35 H
U.T. 4 R.A3	Empatía y habilidades sociales en el entorno profesional.	35 H

7.-CONTENIDOS BÁSICOS DEL MÓDULO OPTATIVO AN5136.

Contenido Básico

Comunicación efectiva en el entorno profesional.

- Elementos del proceso de comunicación.
- Barreras y facilitadores de la comunicación.
- Comunicación verbal. Componentes vocales y no vocales.
- Comunicación no verbal: kinesia, proxemia, cronémica y paralenguaje.
- Habilidades de comunicación. Estilos de conducta. Inteligencia emocional
- Conciencia emocional. Identificación y clasificación de emociones.
- Emoción y sentimiento.
- Autorregulación emocional: estrategias para la expresión adecuada de las emociones.
- Gestión del estrés y la ansiedad para favorecer el bienestar emocional.
- Inteligencia emocional y toma de decisiones. Habilidades sociales, la asertividad.
- Habilidades emocionales: la empatía.
- Definición y características de la asertividad.
- Técnicas para desarrollar la asertividad.
- Beneficios de la asertividad en el ámbito laboral.
- Definición y tipos de empatía.
- Componentes de la empatía.
- Técnicas para desarrollar la empatía.
- Importancia de la empatía en el entorno laboral. Actitud y motivación.
- Concepto y tipos de actitud.

- Influencia de la actitud en el entorno laboral.
- Impacto en la resolución de problemas y toma de decisiones.
- Relación entre actitud y clima laboral.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.
- La motivación en el ámbito profesional.
- Estrategias para mantener la motivación.

7.1.-Técnicas de evaluación

Las **técnicas** que me van a permitir llevar a cabo la evaluación van a ser:

✓ Técnicas basadas en la **observación**: consistentes en observar actuaciones y comportamientos de las alumnas o alumnos. Se puede llevar a cabo durante el trabajo diario de enseñanza-aprendizaje de una forma espontánea o puede ser programada y realizarse en el marco de una actividad planificada.

✓ Técnicas **orales**: se pueden utilizar para evaluar el conocimiento y la comprensión alcanzada por el alumnado, la capacidad de establecer relaciones, el conocimiento de los protocolos y las técnicas, etc. Los instrumentos más habituales son los exámenes orales pero también se pueden utilizar entrevistas, debates, presentaciones, argumentaciones, etc.

✓ Técnicas **escritas**: son las pruebas escritas en todas las formas posibles de presentación (preguntas cortas, de desarrollo, test, supuestos prácticos, proyectos, trabajos de grupo) o cualquier otra producción que la alumna lleve a cabo (ejercicios, resúmenes, guiones).

7. 2.- Instrumentos de Evaluación. Registros

Para poder realizar la evaluación utilizaremos como Instrumentos de Evaluación asociados a cada uno de los criterios indicados anteriormente, los siguientes:

- o Presentaciones digitales
- o Dossieres escritos
- o Trabajos escritos
- o Exposiciones orales

Igualmente, serán factores influyentes en el proceso de aprendizaje, el grado de participación, la atención demostrada, la capacidad crítica, la capacidad de trabajo a nivel individual y en grupo y la habilidad del alumno para buscar varias estrategias de resolución. Todo ello me ayudará a determinar si ha alcanzado la madurez personal y profesional necesaria para acceder al mundo laboral.

El Cuaderno del profesor.

✓ **Hoja seguimiento de programación diaria**, con la secuenciación prevista, el calendario del curso donde aparecerán las fechas de cada día lectivo y se anotará el contenido y seguimiento de las unidades.

✓ **Hoja resumen de evaluación:** aparecerán los RA y CE trabajados en cada unidad, las actividades previstas, los instrumentos de evaluación y las rúbricas de corrección de los mismos.

✓ La ficha del alumno

En ella se recogerán, además de los datos personales del alumno, su trabajo diario. Incluirá anotaciones del profesor en relación a aspectos detectados en el alumno que condicionen o guarden relación con su proceso de aprendizaje, y la evolución de los mismos durante el curso.

Por último, dispondrá de un apartado dedicado al proceso de recuperación, en su caso, que será rellenado cuando corresponda, personalizando las actividades requeridas según los problemas detectados.

✓ **Hoja cálculo calificación:** se realizará una hoja de cálculo del grupo, donde se insertará en cada columna los distintos instrumentos de evaluación con la ponderación de los criterios asignada, de tal modo que se aplicarán los porcentajes correspondientes y resultará la nota de trimestre y nota final.

✓ **Rúbricas:** para cada instrumento de evaluación se dispondrá de la rúbrica correspondiente en formato digital. En cada prueba de evaluación se rellenará en el dispositivo correspondiente por parte de la profesora

7.3.- Calificación.

En este módulo, la calificación por parte del profesor/a será de 1 RA impartido en el centro, el cual se especifica en la Unidad 1 su ponderación, que dará lugar a la nota numérica de ese mismo RA.

Para la valoración cualitativa de la empresa, se entregará una hoja con las actividades recogidas en las unidades para que sea valorada por el tutor/a laboral de Formación en Empresas.

La calificación final del módulo será la generada en las actividades que se realizarán en el centro educativo y las realizadas en la Formación en Empresas.

Criterios de calificación de la evaluación inicial:

La evaluación inicial tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

Para la detección de los mismos, la profesora tendrá en cuenta la trayectoria escolar previa del alumno, así como la laboral en su caso, y pondrá en marcha diferentes instrumentos.

En base a ellos obtendrá unos resultados que se concretarán según el consenso del equipo educativo.

Criterios de calificación de evaluaciones parciales:

Las unidades de trabajo nos permiten diferenciar unos temas de otros, pero no son unidades individuales de evaluación. Se agruparán según el RA al que vayan asociadas. Cada UT está asociada a un resultado de aprendizaje y a varios o todos los criterios de evaluación que lo concretan. Tan solamente en el caso de que un RA se trabaje en una sola UT, dicha unidad se considerará completa a la hora de evaluar.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requiere, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo. En consecuencia, se aplicará la calificación NE (NO EVALUADO) en la evaluación en caso de que el/la alumno/a no asista a clase regularmente o no participe en las actividades programadas en el módulo.

Criterios de calificación de evaluación final y recuperación:

La calificación final del módulo profesional deberá calcularse realizando la media de calificación de los resultados de aprendizaje, superados en cada una de las evaluaciones parciales. **La evaluación positiva del módulo profesional está condicionada a que todos los resultados de aprendizajes incluidos en dicho módulo estén superados.**

De este modo se generará una nueva calificación de los resultados de aprendizaje que quedaron pendientes. Haciendo la media ponderada de los mismos, obtendremos la calificación final del módulo, que estará comprendida entre 1 y 10, sin decimales. Ésta aparecerá en el acta de la evaluación final del módulo. Se considera resultado positivo si la nota numérica obtenida es mayor o igual a 5. En caso contrario se considerará el módulo no superado.

Se aplicará la calificación NE (NO EVALUADO) en la evaluación final en caso de que el alumno/a no haya asistido a clase regularmente o no haya participado en las actividades programadas en el módulo a lo largo del curso.

En virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

En los casos de evaluación negativa, inferior a 5, en el plazo de recuperación se les asignará una hoja de trabajo individual adaptada a las particularidades de cada alumno/a, analizando minuciosamente las carencias que presente para alcanzar la competencia profesional del módulo. Este plan de recuperación estará basado en la superación de los criterios de evaluación pendientes de los RA no superados hasta la fecha.

Relación de pesos porcentuales respecto a cada evaluación y a la evaluación final Evaluación	LUGAR REALIZACIÓN	UT	RA	% evaluación final
1 ^a	CENTRO EDUCATIVO	1	4	25%
1 ^a	EMPRESA	2	1	25%
2 ^a	EMPRESA	3	2	25%
3 ^a	EMPRESA	4	3	25%

Para poder realizar la calificación de cada instrumento de evaluación asociado a un criterio de evaluación nos serviremos de una rúbrica.

Cada rúbrica contendrá los ítems (indicadores de logro) necesarios para poder evidenciar y posteriormente calificar la adquisición de las competencias por parte del alumno

9.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

UNIDAD DE TRABAJO 1	
Cambios de forma temporales para caracterización.	
1ª evaluación	24 horas.
Resultados de Aprendizaje	
R.A4. Aplica estrategias para la resolución de conflictos y la automotivación. (centro educativo).	
Criterios evaluación	
a) Se han identificado las principales causas de los conflictos en el entorno laboral y propone estrategias de resolución.	20%
b) Se han aplicado habilidades de negociación y mediación en situaciones de conflicto.	20%
c) Se ha evaluado el impacto de la actitud y la motivación en la resolución de problemas y el desempeño profesional.	20%
d) Se han desarrollado estrategias para mantener la motivación en entornos laborales cambiantes o exigentes.	20%
e) Se ha reflexionado sobre la importancia del liderazgo y la proactividad en la resolución de conflictos.	20%
Contenidos	
- Definición y tipos de empatía. - Componentes de la empatía. - Técnicas para desarrollar la empatía. - Importancia de la empatía en el entorno laboral. Actitud y motivación. - Concepto y tipos de actitud. - Influencia de la actitud en el entorno laboral. - Impacto en la resolución de problemas y toma de decisiones. - Relación entre actitud y clima laboral. - Desarrollo de habilidades de liderazgo y trabajo en equipo. - La motivación en el ámbito profesional. - Estrategias para mantener la motivación.	
Actividades	Actividades clase individuales y grupales: Criterios evaluación: a,b,c,d,e. Cada criterio llevará asociada una o dos actividades de clase y se valorarán con un 20% cada uno en la unidad
Recursos: Apuntes, proyector clase, aula virtual Classroom.	

UNIDAD DE TRABAJO 2						
1ª evaluación	11 horas.					
Resultados de Aprendizaje						
RA1 Desarrolla habilidades de comunicación efectiva en el ámbito profesional.						
Criterios de Evaluación						
<table><tr><td>a) Se han identificado los elementos del proceso de comunicación y analiza las barreras que dificultan la interacción.</td></tr><tr><td>b) Se han aplicado estrategias de comunicación verbal y no verbal de manera adecuada en situaciones profesionales.</td></tr><tr><td>c) Se han utilizado técnicas de asertividad y escucha activa en la resolución de problemas y trabajo en equipo.</td></tr><tr><td>d) Se ha evaluado el impacto de la kinesia, proxemia, cronémica y paralenguaje en la comunicación interpersonal.</td></tr><tr><td>e) Se ha adaptado su estilo de comunicación según el contexto y los interlocutores en un entorno laboral.</td></tr></table>		a) Se han identificado los elementos del proceso de comunicación y analiza las barreras que dificultan la interacción.	b) Se han aplicado estrategias de comunicación verbal y no verbal de manera adecuada en situaciones profesionales.	c) Se han utilizado técnicas de asertividad y escucha activa en la resolución de problemas y trabajo en equipo.	d) Se ha evaluado el impacto de la kinesia, proxemia, cronémica y paralenguaje en la comunicación interpersonal.	e) Se ha adaptado su estilo de comunicación según el contexto y los interlocutores en un entorno laboral.
a) Se han identificado los elementos del proceso de comunicación y analiza las barreras que dificultan la interacción.						
b) Se han aplicado estrategias de comunicación verbal y no verbal de manera adecuada en situaciones profesionales.						
c) Se han utilizado técnicas de asertividad y escucha activa en la resolución de problemas y trabajo en equipo.						
d) Se ha evaluado el impacto de la kinesia, proxemia, cronémica y paralenguaje en la comunicación interpersonal.						
e) Se ha adaptado su estilo de comunicación según el contexto y los interlocutores en un entorno laboral.						
Contenidos:						
- Comunicación efectiva en el entorno profesional. - Elementos del proceso de comunicación. -Barreras y facilitadores de la comunicación. - Comunicación verbal. Componentes vocales y no vocales. - Comunicación no verbal: kinesia, proxemia, cronémica y paralenguaje. - Habilidades de comunicación. Estilos de conducta. Inteligencia emocional - Conciencia emocional. Identificación y clasificación de emociones. - Emoción y sentimiento. - Autorregulación emocional: estrategias para la expresión adecuada de las emociones. - Gestión del estrés y la ansiedad para favorecer el bienestar emocional. - Inteligencia emocional y toma de decisiones. Habilidades sociales, la asertividad. - Habilidades emocionales: la empatía. - Definición y características de la asertividad. - Técnicas para desarrollar la asertividad. - Beneficios de la asertividad en el ámbito laboral.						
Actividades	✓ Aplica estrategias de comunicación asertivas con escucha activa.					
Empresa	✓ Mantiene comunicación verbal activa en el contexto laboral.					

UNIDAD DE TRABAJO 3	
2ª evaluación	35 horas.
Resultados de Aprendizaje	
RA2 Gestiona las emociones propias y desarrolla la inteligencia emocional.	
Criterios de Evaluación	
a) Se han identificado y clasificado las emociones propias y ajenas, diferenciando entre distintos niveles de intensidad. b) Se han aplicado estrategias de autorregulación emocional en situaciones de estrés o conflicto laboral. c) Se ha evaluado la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en el ámbito profesional. d) Se han utilizado técnicas para la gestión del estrés y la ansiedad en la resolución de problemas. e) Se ha reflexionado sobre la importancia de la inteligencia emocional para el bienestar personal y profesional.	
Contenidos: - Conciencia emocional. Identificación y clasificación de emociones. - Emoción y sentimiento. - Autorregulación emocional: estrategias para la expresión adecuada de las emociones. - Gestión del estrés y la ansiedad para favorecer el bienestar emocional. - Inteligencia emocional y toma de decisiones. Habilidades sociales, la asertividad.	
Actividades Empresa	✓ Identifica y expresa las estrategias adecuadas para la gestión de emociones en el contexto laboral. ✓ Mantiene controladas las situaciones de estrés laboral, aplicando estrategias resolutivas.

UNIDAD DE TRABAJO 4							
3ª evaluación	35 horas.						
Resultados de Aprendizaje							
RA3. Fomenta la empatía y las habilidades sociales en el entorno laboral.							
Criterios de Evaluación							
<table><tr><th>Criterios de evaluación</th></tr><tr><td>a) Se han analizado los diferentes tipos de empatía y su impacto en las relaciones interpersonales.</td></tr><tr><td>b) Se han aplicado técnicas para desarrollar la empatía en situaciones de trabajo en equipo y atención al cliente.</td></tr><tr><td>c) Se han identificado señales verbales y no verbales que indiquen emociones en los demás y actúa en consecuencia.</td></tr><tr><td>d) Se ha practicado la empatía como herramienta para la resolución de conflictos y mejora del clima laboral.</td></tr><tr><td>e) Se ha evaluado la importancia de la empatía en la comunicación y en la gestión de equipos de trabajo.</td></tr></table>		Criterios de evaluación	a) Se han analizado los diferentes tipos de empatía y su impacto en las relaciones interpersonales.	b) Se han aplicado técnicas para desarrollar la empatía en situaciones de trabajo en equipo y atención al cliente.	c) Se han identificado señales verbales y no verbales que indiquen emociones en los demás y actúa en consecuencia.	d) Se ha practicado la empatía como herramienta para la resolución de conflictos y mejora del clima laboral.	e) Se ha evaluado la importancia de la empatía en la comunicación y en la gestión de equipos de trabajo.
Criterios de evaluación							
a) Se han analizado los diferentes tipos de empatía y su impacto en las relaciones interpersonales.							
b) Se han aplicado técnicas para desarrollar la empatía en situaciones de trabajo en equipo y atención al cliente.							
c) Se han identificado señales verbales y no verbales que indiquen emociones en los demás y actúa en consecuencia.							
d) Se ha practicado la empatía como herramienta para la resolución de conflictos y mejora del clima laboral.							
e) Se ha evaluado la importancia de la empatía en la comunicación y en la gestión de equipos de trabajo.							
Contenidos:							
- Emoción y sentimiento. - Autorregulación emocional: estrategias para la expresión adecuada de las emociones. - Gestión del estrés y la ansiedad para favorecer el bienestar emocional. - Inteligencia emocional y toma de decisiones. Habilidades sociales, la asertividad. - Habilidades emocionales: la empatía. - Definición y características de la asertividad. - Técnicas para desarrollar la asertividad. - Beneficios de la asertividad en el ámbito laboral.							
Actividades Empresa	✓ Aplica empatía en las relaciones laborales, tanto con los compañeros/as como con los clientes. ✓ Utiliza la empatía en las situaciones de discrepancias o conflictos en el ámbito de la empresa.						

