



## (UF0520) Comunicación En Las Relaciones Profesionales

**Sku:** PIT018

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

#### Objetivo General

- El objetivo general del presente curso es adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para la comunicación en las relaciones profesionales.

#### Objetivos específicos

- Distinguir los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- Ser capaz de describir las condiciones necesarias para que la comunicación sea efectiva a través del feedback, la escucha empática y activa.
- Conocer los estilos de respuesta: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Familiarizarse con las técnicas de asertividad más conocidas: banco de niebla, compromiso viable, interrogación negativa, entre otras.
- Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.

### CONTENIDOS

#### Unidad didáctica 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

- La comunicación como proceso
- Técnicas de comunicación efectiva
- La comunicación y la empresa
- Los flujos de comunicación
- Pautas de comunicación e imagen corporativa

#### Unidad didáctica 2. La organización de los recursos humanos

- Estilos de respuesta en la interacción verbal
- El comportamiento verbal
- El comportamiento no verbal
- Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable

### **Unidad didáctica 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa**

- El conflicto en las relaciones de trabajo
- Tratamiento de los conflictos