



UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales

Sku: PA_UF0520

Horas: 50

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo
- 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 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información**
 - La comunicación como proceso.
 - Funciones.
 - Elementos.
 - Diferencia entre información y comunicación.
 - Fases de la comunicación.
 - Lenguajes utilizados para comunicaciones.
 - Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
 - Selección y organización del contenido de mensajes.
 - Técnicas de comunicación efectiva.
 - Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
 - Barreras y dificultades.
 - Soluciones.

- Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
 - La comunicación y la empresa.
 - Principios de la comunicación.
 - Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
 - Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
 - Comunicaciones externas: entrada y salida.
 - Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
 - Comunicaciones urgentes.
 - Los flujos de comunicación:
 - Diagramas de flujo.
 - Información gráfica.
 - Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- **Unidad 2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo**
 - Estilos de respuesta en la interacción verbal:
 - Asertivo
 - Agresivo.
 - No asertivo.
 - 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 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa**
 - El conflicto en las relaciones de trabajo.
 - Características de los conflictos.
 - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
 - Tratamiento de los conflictos.
 - Identificación del conflicto.
 - Causas y consecuencias de los conflictos.
 - Conflictos relacionados con la tarea.
 - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
 - Comportamientos y señales básicas.
 - Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
 - El conflicto como oportunidad de cambio.