

## 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.