

## Comunicación en las relaciones profesionales



**Área:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 25.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CÓDIGO

UF0520

### CONTENIDOS

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información**

####

1.1. La comunicación como proceso.

####

1.1.1. Funciones.

####

1.1.2. Elementos.

####

1.1.3. Diferencia entre información y comunicación.

####

1.1.4. Fases de la comunicación.

####

1.1.5. Lenguajes utilizados para comunicaciones.

####

1.1.6. Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.

####

1.1.7. Selección y organización del contenido de mensajes.

####

1.2. Técnicas de comunicación efectiva.

####

1.2.1. Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.

####

1.2.2. Barreras y dificultades.

####

1.2.3. Soluciones.

####

1.2.4. Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.

####

1.3. La comunicación y la empresa.

####

1.3.1. Principios de la comunicación.

####

1.3.2. Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.

####

1.3.3. Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.

####

1.3.4. Comunicaciones externas: entrada y salida.

####

1.3.5. Medios empleados en las comunicaciones empresariales.

####

1.3.6. Comunicaciones urgentes.

####

1.4. Los flujos de comunicación:

####

1.4.1. Diagramas de flujo.

####

1.4.2. Información gráfica.

####

1.5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

####

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo**

####

2.1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:

####

2.1.1. Asertivo

####

2.1.2. Agresivo.

####

2.1.3. No asertivo.

####

2.2. El comportamiento verbal.

####

2.3. El comportamiento no verbal.

####

2.4. 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**

####

3.1. El conflicto en las relaciones de trabajo.

####

3.1.1. Características de los conflictos.

####

3.1.2. Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.

####

3.2. Tratamiento de los conflictos.

####

3.2.1. Identificación del conflicto.

####

3.2.2. Causas y consecuencias de los conflictos.

####

3.2.3. Conflictos relacionados con la tarea.

####

3.2.4. Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.

####

3.2.5. Comportamientos y señales básicas.

####

3.2.6. Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.

####

3.2.7. El conflicto como oportunidad de cambio.

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.