

# **CONTENIDOS CURSO : UF0520-COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES**

**(C.P. OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES)**

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

1.2. La comunicación como proceso

1.2.1. Funciones.

1.2.2. Elementos.

1.2.3. Diferencia entre información y comunicación.

1.2.4. Fases de la comunicación.

1.2.5. Lenguajes utilizados para comunicaciones.

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

1.2.7. Selección y organización del contenido de mensajes.

1.3. Técnicas de comunicación efectiva.

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

1.3.2. Barreras y dificultades.

1.3.3. Soluciones.

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

1.4. La comunicación y la empresa.

1.4.1. Principios de la comunicación.

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

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

1.4.4. Comunicaciones externas: entrada y salida.

1.4.5. Medios empleados en las comunicaciones empresariales.

1.4.6. Comunicaciones urgentes.

1.5. Los flujos de comunicación:

1.5.1. Diagramas de flujo.

1.5.2. Información gráfica.

1.6. Pautas de comunicación e imagen corporativa. la comunicación presencial y telefónica.

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

2.2. Estilos de respuesta en la interacción verbal:

2.2.1. Asertivo

2.2.2. Agresivo.

2.2.3. No asertivo.

2.3. El comportamiento verbal.

2.4. El comportamiento no verbal.

2.5. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

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

3.2. El conflicto en las relaciones de trabajo.

3.2.1. Características de los conflictos.

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

3.3. Tratamiento de los conflictos.

3.3.1. Identificación del conflicto.

3.3.2. Causas y consecuencias de los conflictos.

3.3.3. Conflictos relacionados con la tarea.

3.3.4. Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.

3.3.5. Comportamientos y señales básicas.

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

3.3.7. El conflicto como oportunidad de cambio