

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Comunicación en las relaciones profesionales

Duración: 50h

Modalidad: Online

Objetivo

- 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.

Contenido

UD1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.

- 1.1. La comunicación como proceso.
- 1.2. Técnicas de comunicación efectiva.
- 1.3. La comunicación y la empresa.
- 1.4. Los flujos de comunicación.
- 1.5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UD2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo.

- 2.1. Estilos de respuesta en la interacción verbal.
- 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.

UD3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.

- 3.1. El conflicto en las relaciones de trabajo.

3.2. Tratamiento de los conflictos.