



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF0520 Comunicación en las Relaciones Profesionales

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales, incluida en el Módulo Formativo MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación, regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para transmitir y recibir informaciones operativas en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, más concretamente, en lo que respecta a la comunicación en las relaciones profesionales.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso
2. . Funciones
3. . Elementos
4. . Diferencia entre información y comunicación
5. . Fases de la comunicación
6. . Lenguajes utilizados para comunicaciones
7. . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles
8. . Selección y organización del contenido de mensajes
9. Técnicas de comunicación efectiva
10. . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha
11. . Barreras y dificultades
12. . Soluciones
13. . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa
14. La comunicación y la empresa
15. . Principios de la comunicación
16. . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa
17. . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales
18. . Comunicaciones externas: entrada y salida
19. . Medios empleados en las comunicaciones empresariales
20. . Comunicaciones urgentes
21. Los flujos de comunicación
22. . Diagramas de flujo
23. . Información gráfica
24. Pautas de comunicación e imagen corporativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
2. . Asertivo
3. . Agresivo
4. . No asertivo
5. El comportamiento verbal

6. El comportamiento no verbal
7. 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

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
2. . Características de los conflictos
3. . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo
4. Tratamiento de los conflictos
5. . Identificación del conflicto
6. . Causas y consecuencias de los conflictos
7. . Conflictos relacionados con la tarea
8. . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
9. . Comportamientos y señales básicas
10. . Pautas de actuación personal como forma de solución: el dialogo
11. . El conflicto como oportunidad de cambio



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es