



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF2712 Sistemas, Procedimientos y Habilidades de Comunicación

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 UF2712 Sistemas, procedimientos y habilidades de comunicación, incluida en el Módulo Formativo, MF2168_3 Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario regulada en el Real Decreto 548/2014, de 27 de junio, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

1. Principios generales de la comunicación en emergencias

2. Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal
3. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo
4. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales
5. Comunicación no verbal
6. Comunicación a través de medios no presenciales
7. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales
8. Comunicación reactiva y proactiva
9. Barreras y dificultades en la comunicación
10. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción
11. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia
12. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
13. Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
14. Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información
15. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión
16. Programación neuro-lingüística (PNL)
17. La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES EN EMERGENCIAS ENTRE EL CENTRO COORDINADOR, LOS USUARIOS Y LOS RECURSOS OPERATIVOS

1. Fundamentos, clasificación de los sistemas
2. Comunicación por radio:
3. Comunicaciones telefónicas:
4. Sistemas informáticos y comunicaciones:
5. Comunicaciones en emergencias:



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