



Curso ON-LINE

# COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

---

## OBJETIVOS

- 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.

## ÍNDICE

### **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.