

# UF0520

## Comunicación en las relaciones profesionales

### Descripción:

Actualmente, la comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es eficaz en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Este curso aportará los conocimientos teóricos-prácticos necesarios sobre técnicas de comunicación, pautas básicas de actuación, así como la adquisición de las nociones básicas implicadas en la comunicación, lo que contribuirá a mejorar las relaciones tanto interpersonales, como profesionales. Este curso está dirigido a todo aquél que esté interesado en ampliar sus conocimientos y aprender nociones básicas de comunicación; profesionales que apliquen diariamente técnicas comunicativas en situaciones de relaciones interpersonales. Asimismo, este curso está también orientado para personas que quieran ampliar sus conocimientos profesionales en este ámbito.

**Nº de horas:**

50 horas

**Objetivos:**

- Distinguir los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- Ser capaz de describir las condiciones necesarias para que la comunicación sea efectiva a través del feedback, la escucha empática y activa.
- Conocer los estilos de respuesta: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Familiarizarse con las técnicas de asertividad más conocidas: banco de niebla, compromiso viable, interrogación negativa, entre otras.
- 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

**Requisitos y conocimientos:**

Dominar y utilizar habilidades sociales básicas y poseer capacidades de expresión y comprensión verbal y lectora.

**Contenido UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales****Unidad Didáctica 1. 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

**Unidad Didáctica 2. 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

**Unidad Didáctica 3. 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

**Más Información:**

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (ADGG0408)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, B.O.E. número 136 de 8 de junio de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión.

