

Categorías: Administración y gestión

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.

CONTENIDOS

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.

