

Comunicación en las relaciones profesionales



Objetivos

Objetivo General

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.
- Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

Objetivos Específicos

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

Contenidos y estructura del curso

Unidad de Aprendizaje 1 (24 horas)

Unidad Didáctica 1: Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.

- La comunicación como proceso.
- Técnicas de comunicación efectiva.
 - Soluciones.
 - Escucha activa, escucha empática y feedback.
- La comunicación y la empresa.
- Flujos de comunicación.
 - Diagrama de flujo.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

Actividades de Evaluación UA 01

Unidad de Aprendizaje 2 (12 horas)

Unidad Didáctica 2: Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo.

- Estilos de respuesta en la interacción verbal.
 - Asertivo.

- Agresivo.
 - No asertivo.
- El comportamiento verbal.
 - Asertivo.
 - Agresivo.
 - No asertivo.
 - El comportamiento no verbal.
 - Asertivo.
 - Agresivo.
 - No asertivo.
 - Principales técnicas de asertividad.

Actividades de Evaluación UA 02

Unidad de Aprendizaje 3 (13 horas)

Unidad Didáctica 3: Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
 - Características de los conflictos.
 - Tipos de conflictos.
- Tratamiento de los conflictos.
 - Identificación del conflicto.
 - Causas y consecuencias de los conflictos.
 - Conflictos relacionados con las tareas y las relaciones interpersonales.
 - Comportamientos y señales básicas.
 - Pautas de actuación.
 - El conflicto como oportunidad de cambio.
- Valores éticos-personales y profesionales del grupo.

Actividades de Evaluación UA 03

Evaluación final UF0520: 1 hora

TOTAL CURSO: 50 HORAS

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

Blog de Critería



