

Código: 03065

Unidad Formativa:
UF0520 - Comunicación en las relaciones profesionales

Módulo: MF0970_1 - OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

Certificado de Profesionalidad:
ADGG0408 - OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Modalidad: ONLINE

Duración: 50h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para desenvolverse con soltura en la comunicación profesional dentro de la empresa, tanto en la recepción como en la transmisión de información, y se dirige a personal de atención, administración y relación con clientes, proveedores y equipos internos que necesita comunicarse con claridad y criterio. A lo largo del recorrido se estudia el proceso comunicativo, la elaboración de mensajes eficaces, la escucha activa y el tratamiento de las barreras que entorpecen el entendimiento, junto con los cauces, canales y flujos que articulan la comunicación corporativa y su imagen. El alumnado aprende a aplicar pautas de comportamiento asertivo, distinguiendo los estilos de respuesta y entrenando recursos verbales y no verbales que permiten defender las propias posiciones sin agredir ni ceder. La orientación práctica es constante: se analizan las causas y las señales del conflicto con personas internas y externas de la organización, y se ensayan vías de diálogo y compromiso que lo transforman en una oportunidad de mejora. Al finalizar, el alumnado será capaz de transmitir información con precisión, sostener relaciones profesionales asertivas y afrontar los conflictos laborales mediante estrategias de comunicación constructivas.

Contenidos

Módulo 1: Procesos y técnicas de comunicación en la recepción y transmisión de información
1.1 - El proceso comunicativo: funciones, componentes y etapas
1.2 - Información y comunicación: distinciones, lenguajes y modalidades
1.3 - Construcción del mensaje: criterios de selección y ordenación del contenido
1.4 - Comunicación eficaz: escucha activa y retroalimentación
1.5 - Obstáculos comunicativos: diagnóstico y pautas de mejora
1.6 - La comunicación en la empresa: principios, cauces internos y externos, medios empleados y avisos urgentes
1.7 - Flujos de comunicación, diagramas de flujo, información gráfica e imagen corporativa
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo
2.1 - La asertividad en el entorno laboral: concepto, utilidad y límites
2.2 - Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
2.3 - Recursos verbales de la conducta asertiva
2.4 - Comportamiento no verbal: lenguaje corporal, mirada y tono de voz
2.5 - Técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla y aserción negativa
2.6 - Técnicas de asertividad: interrogación negativa, autorrevelación y libre información
2.7 - El compromiso viable y la puesta en práctica de la asertividad
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Los conflictos con personas internas o externas de la empresa
3.1 - El conflicto en las relaciones de trabajo: concepto y características
3.2 - Clases de conflicto: grupales e individuales, normativos y económicos
3.3 - Conflictos pacíficos y violentos, positivos y negativos
3.4 - Identificación del conflicto: causas y consecuencias
3.5 - Conflictos vinculados a la tarea y a las relaciones interpersonales
3.6 - Comportamientos y señales básicas ante el conflicto
3.7 - Pautas de actuación personal: el diálogo como vía de solución
3.8 - El conflicto como oportunidad de cambio
Resumen del módulo 3