



Operaciones básicas de comunicación

Modalidad:

e-learning con una duración 84 horas

Objetivos:

Adquirir las habilidades profesionales para utilizar técnicas básicas de comunicación oral y escrita, así como identificar los medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial.

Contenidos:

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES.
UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

La comunicación como proceso.

- . Funciones.
- . Elementos.
- . Diferencia entre información y comunicación.
- . Fases de la comunicación.
- . Lenguajes utilizados para comunicaciones.
- . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
- . Selección y organización del contenido de mensajes.

Técnicas de comunicación efectiva.

- . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
- . Barreras y dificultades.
- . Soluciones.
- . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.

La comunicación y la empresa.

- . Principios de la comunicación.
- . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
- . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
- . Comunicaciones externas: entrada y salida.



- . Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
 - . Comunicaciones urgentes.
- Los flujos de comunicación:
- . Diagramas de flujo.
 - . Información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

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.

El comportamiento no verbal.

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

El conflicto en las relaciones de trabajo.

- . Características de los conflictos.
- . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.

Tratamiento de los conflictos.

- . Identificación del conflicto.
- . Causas y consecuencias de los conflictos.
- . Conflictos relacionados con la tarea.
- . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
- . Comportamientos y señales básicas.
- . Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
- . El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA. UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

El lenguaje oral.

- . Concepto y características.



- . Características de los mensajes orales.
- . Elementos de la comunicación oral.
- . Funciones de la comunicación oral.
- . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
- . Planificación de la comunicación oral.
- . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- La comunicación no verbal.
- . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
- . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
- . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
- . Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
- . Normas para conversar.
- . Reglas para escuchar.
- . Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
- . Tratamiento de las objeciones.
- . Las quejas y reclamaciones.
- La comunicación telefónica.
- . El teléfono en la actividad empresarial.
- . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
- . Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
- . Pasos para contestar una llamada de teléfono.
- . Protocolos de tratamiento.
- . Barreras y dificultades en la transmisión de información.
- . Tipos de llamadas telefónicas.
- . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
- . Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- La escritura como medio de comunicación.
- . El mensaje escrito: concepto.
- . Características del mensaje escrito.
- . Tipos de comunicaciones escritas.
- . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
- . Planificación de los textos.
- . La corrección sintáctica y gramatical.
- . Los signos de puntuación.



- . Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
- . Los sistemas de comunicación: concepto.
- . El ordenador.
- . Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
- . Concepto.
- . Tipos de comunicaciones internas.
- . Los avisos: concepto y forma de elaboración.
- . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
- . Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

El correo electrónico:

- . Elementos que lo componen.
- . Envío de correos.
- . Recepción de correos.
- . Archivo de correos.

La agenda electrónica:

- . Contactos.
- . Tareas.
- . Notas.
- . Calendario.

Procesador de texto:

- . Estructura de un procesador de texto.
- . Funciones de un procesador de texto.
- . Gestión de documentos.
- . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
- . Aplicación de formato a documentos.
- . Edición de documentos.
- . Impresión de documentos.