Paraninfo

UF0520 - Comunicación en las relaciones profesionales

Editorial: Paraninfo
Autor: ÓSCAR SÁNCHEZ ESTELLA, MARÍA ANGELES HORTIGÜELA VALDEANDE, RICARDO HERRERO DOMINGO
Clasificación: Certificados Profesionales > Administración y Gestión
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 74
ISBN 13: 9788413665221
ISBN 10: 8413665221
Precio sin IVA: $ 45908.00 COP
Precio con IVA: $ 45908.00 COP
Fecha publicacion: 25/01/2022

Sinopsis

En toda organización se produce recepción y transmisión de información, por lo que resulta fundamental e imprescindible conocer los elementos básicos de estas comunicaciones esenciales para el correcto funcionamiento de la empresa. En ocasiones esa transmisión de información se realiza a través de elementos gráficos que conviene conocer y manejar con soltura.

La propia dinámica de la empresa, la intercomunicación entre los recursos humanos tanto dentro como fuera de la empresa pueden provocar situaciones de conflicto que es preciso gestionar y solucionar adecuadamente y de manera eficaz y exitosa. Todos estos aspectos son abordados de manera sencilla y con un enfoque práctico y didáctico en esta obra. Para afianzar los conocimientos que se van presentando, el libro incorpora una completa selección de actividades resueltas.

Asimismo, esta obra se adecúa exactamente a las exigencias curriculares y normativas definidas y desarrolladas en el RD 645/2011 de 9 de mayo, que regula los contenidos necesarios para la obtención de diversos certificados de profesionalidad en la familia profesional de Administración y gestión. Responde fielmente al currículo de la unidad formativa a la que hace referencia el título, se integra en el módulo formativo titulado *Operaciones básicas de comunicación,* esencial para cuantos se forman en este ámbito y desempeñan o aspiran a desempeñar puestos de trabajo vinculados a este entorno profesional.

Indice

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

1.1. La comunicación como proceso

1.1.1. Función y elementos

1.1.2. Diferencia entre información y comunicación

1.1.3. Fases de la comunicación

1.1.4. Lenguajes utilizados para comunicaciones

1.1.5. Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles

1.1.6. Selección y organización del contenido de mensajes

1.2. Técnicas de comunicación efectiva

1.2.1. Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha

1.2.2. Barreras y dificultades

1.2.3. Soluciones

1.2.4. Comunicaciones eficaces: feedback, escucha empática y activa

1.3. La comunicación y la empresa

1.3.1. Principios de la comunicación

1.3.2. Formas de comunicación en la empresa: interna y externa

1.3.3. Comunicaciones internas: formales e informales, verticales, horizontales y transversales

1.3.4. Comunicaciones externas: entrada y salida

1.3.5. Medios empleados en las comunicaciones empresariales

1.3.6. Comunicaciones urgentes

1.4. Los flujos de comunicación

1.4.1. Diagramas de flujo

1.4.2. Información gráfica

1.5. Pautas de comunicación e imagen corporativa

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

2.1. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo, no asertivo

2.2. El comportamiento verbal

2.3. El comportamiento no verbal

2.4. Principales técnicas de asertividad

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

3.1. El conflicto en las relaciones de trabajo

3.1.1. Características de los conflictos

3.1.2. Tipos de conflictos

3.2. Tratamiento de los conflictos

3.2.1. Identificación del conflicto

3.2.2. Causas y consecuencias de los conflictos

3.2.3. Conflictos relacionados con la tarea

3.2.4. Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales

3.2.5. Comportamientos y señales básicas: estrategias de negociación

3.2.6. Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo

3.2.7. El conflicto como oportunidad de cambio

Soluciones de las actividades propuestas

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx