

**OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES
(MF0970_1) – ADGG0408**

CONTENIDOS FORMATIVOS

DURACIÓN: 120 horas

OBJETIVO

Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

CONTENIDOS

UF0520 - COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES (50 h)

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

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Los flujos de comunicación:

- Diagramas de flujo.
- 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: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

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

3.1. El conflicto en las relaciones de trabajo.

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

3.2. 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.

1. La comunicación oral

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

2.1. 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.

2.2. Equipos y sistemas de comunicación escrita.

- Los sistemas de comunicación: concepto.
- El ordenador.
- Otras herramientas de comunicación: fax.

2.3. 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.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

3.1. El correo electrónico:

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

3.2. La agenda electrónica:

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

3.3. Procesador de texto:

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