

## Operacions bàsiques de comunicació



**Àrea:** Sin clasificar  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 120 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

### CONTENIDOS

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. 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. 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.

### METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El



departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.