

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES	Duración	50
		Específica	
Código	UF0520		
Familia profesional	Administración y gestión		
Área Profesional	Gestión de la información y comunicación		
Certificado de profesionalidad	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	Nivel	1
Módulo formativo	Operaciones básicas de comunicación	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Comunicación oral y escrita en la empresa	Duración	70

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 de la UC0970_1 TRANSMITIR Y RECIBIR INFORMACIÓN OPERATIVA EN GESTIONES RUTINARIAS CON AGENTES EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE1.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:

- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea, racional, con el nivel de relación, emocional, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE1.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
- Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
- Identificar las habilidades a utilizar en la escucha efectiva.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
- Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

CE1.5 A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se pone en práctica las habilidades de escucha efectiva:

- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.

CE1.6 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
- Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

C2: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.

CE2.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE2.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

CE2.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.

- Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
- Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.
- Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.
- Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.

C3: Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.

CE3.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.

CE3.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo ,procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros, o los referidos a las relaciones interpersonales ,estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros.

CE3.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones

CE3.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.

CE3.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:

- Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas.
- Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
- Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir, cuando la tensión se ha rebajado, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.
- Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
- Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado

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.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.