

Comunicación en las relaciones profesionales

Objetivos

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.

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.

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.

Contenidos

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

Introducción

La comunicación como proceso

Técnicas de comunicación efectiva

La comunicación y la empresa

Los flujos de comunicación: diagramas de flujo e información gráfica

Pautas de comunicación e imagen corporativa

Resumen

Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

Introducción

Habilidades sociales

Estilos de respuesta en la interacción verbal

Resumen

La motivación laboral

Introducción

Motivación. Definición

Teorías sobre la motivación

La asertividad como elemento motivador

Importancia de la motivación en las empresas

Resumen

Estrategias de motivación

Introducción

La motivación como mecanismo

Factores motivacionales en el contexto laboral

Técnicas de motivación

Resumen

Satisfacción laboral y motivación

Introducción

Satisfacción laboral

Rotación laboral

Absentismo laboral

Resumen

El clima laboral

Introducción
La frustración en el trabajo
El clima laboral
Resumen

El líder como agente motivador

Introducción
El líder como agente importante. Concepto de liderazgo
El líder motivador
Resumen

Conciliación vida laboral-personal

Introducción
En busca de la conciliación
La transformación del mercado laboral
Conciliación vida laboral-personal. Definición de conciliación
El salario y los beneficios sociales
Resumen

Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

Introducción
El conflicto en las relaciones de trabajo
Tratamiento de los conflictos
Resumen

