

PROGRAMA FORMATIVO

Comunicación en las relaciones profesionales. ADGG0408 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales - contenido online 3.1

Código: 8685

Duración: 50 horas.

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