



**UF0520. Comunicación en las relaciones profesionales**

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.
- Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

### □ **Objetivos Específicos**

- Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.
- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

## Contenidos

<b>UF0520. Comunicación en las relaciones profesionales</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación como proceso.</li> <li>• Técnicas de comunicación efectiva.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soluciones.</li> <li>○ Escucha activa, escucha empática y feedback.</li> </ul> </li> <li>• La comunicación y la empresa.</li> <li>• Flujos de comunicación.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagrama de flujo.</li> </ul> </li> <li>• Pautas de comunicación e imagen corporativa.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 01	<b>2,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>24 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de respuesta en la interacción verbal.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asertivo.</li> <li>○ Agresivo.</li> <li>○ No asertivo.</li> </ul> </li> <li>• El comportamiento verbal.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asertivo.</li> <li>○ Agresivo.</li> <li>○ No asertivo.</li> </ul> </li> <li>• El comportamiento no verbal.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asertivo.</li> <li>○ Agresivo.</li> <li>○ No asertivo.</li> </ul> </li> <li>• Principales técnicas de asertividad.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 02	<b>1,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>12 horas</b>

<p><b>Unidad de Aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Los conflictos con personas internas o externas de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El conflicto en las relaciones de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Características de los conflictos.</li> <li>○ Tipos de conflictos.</li> </ul> </li> <li>• Tratamiento de los conflictos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificación del conflicto.</li> <li>○ Causas y consecuencias de los conflictos.</li> <li>○ Conflictos relacionados con las tareas y las relaciones interpersonales.</li> <li>○ Comportamientos y señales básicas.</li> <li>○ Pautas de actuación.</li> <li>○ El conflicto como oportunidad de cambio.</li> </ul> </li> <li>• Valores éticos-personales y profesionales del grupo.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 03	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>13 horas</b>
Evaluación final UF0520	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades de aprendizaje / 3 unidades didácticas</b>	<b>50 horas</b>