

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

FAMÍLIA PROFESSIONAL

ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ

ÀREA PROFESSIONAL

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

EXPEDIENT	ACCIÓ	GRUP	HORES
PQ20220026	9	1	120

NOM DE L'ACCIÓ

ADGG408_MF0970 Operacions bàsiques de comunicació (Conduent a Certificat de Professionalitat Nivell I)

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

- ✓ Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- ✓ Aplicar tècniques de comunicació efectiva, en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes de l'organització, i seleccionar les pautes d'actuació apropiades en funció dels diferents elements, barreres, dificultats i alteracions.
- ✓ Aplicar pautes de comportament assertiu en processos de comunicació en grups de treball, utilitzant-les en funció de diferents situacions professionals relacionades amb les activitats de suport administratiu.
- ✓ Aplicar pautes bàsiques d'actuació per tractar situacions de conflicte en l'actuació professional, tenint en compte diferents comportaments i les seves possibles conseqüències.
- ✓ Aplicar tècniques de comunicació escrita en la confecció i l'emplenament d'avisos, rètols o altres documents d'informació anàlegs, mitjançant la utilització d'instruments d'escriptura manuals o electrònics.
- ✓ Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació presencial, per transmetre informació operativa i d'imatge corporativa d'acord amb els usos i costums socioprofessionals rutinaris, d'organitzacions i interlocutors tipus.
- ✓ Utilitzar tècniques bàsiques de comunicació telefònica i telemàtica per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

CONTINGUTS

1. Processos i tècniques de comunicació en situacions professionals de recepció i transmissió d'informació

- La comunicació com a procés.
- Funcions. · Elements. · Diferència entre informació i comunicació. · Fases de la comunicació. · Llenguatges utilitzats per a comunicacions. · Classes de comunicacions: auditives, visuals i tàctils. · Selecció i organització del contingut de missatges.
- Tècniques de comunicació efectiva.
- Factors que influeixen en els comportaments i senyals d'escolta. · Barreres i dificultats. · Solucions.
- Comunicacions eficaces: retroacció, escolta empàtica i activa.
- La comunicació i l'empresa.
- Principis de la comunicació. · Formes de comunicació en l'empresa: interna i externa. · Comunicacions internes: verticals, transversals i formals i informals. · Comunicacions externes: entrada i sortida. · Mitjans emprats en les comunicacions empresarials. · Comunicacions urgents.
- Els fluxos de comunicació:
- Diagrames de flux. · Informació gràfica.
- Pautes de comunicació i imatge corporativa.

2. Pautes de comportament assertiu en situacions de treball

- Estils de resposta en la interacció verbal:
- Assertiu · Agressiu. · No assertiu.
- El comportament verbal.
- El comportament no verbal.
- Principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, asserció negativa, interrogació negativa, auto revelació, lliure informació, compromís viable.

3. Els conflictes amb persones internes o externes de l'empresa

- El conflicte en les relacions de treball.
- Característiques dels conflictes. · Tipus de conflictes: grupal, individual, normatiu econòmic, pacífic, violent, positiu, negatiu.
- Tractament dels conflictes.
- Identificació del conflicte. · Causes i conseqüències dels conflictes. · Conflictes relacionats amb la tasca.
- Conflictes relacionats amb les relacions interpersonals. · Comportaments i senyals bàsics.
- Pautes d'actuació personal com a forma de solució: el diàleg. · El conflicte com a oportunitat de canvi.

4. La comunicació oral

- El llenguatge oral.
- Concepte i característiques. · Característiques dels missatges orals. · Elements de la comunicació oral.
- Funcions de la comunicació oral. · Classes de comunicació oral: immediates, individuals o col·lectives.
- Planificació de la comunicació oral. · Formes de comunicació oral: entrevista, reunió, debat.
- La comunicació no verbal.
- Els missatges en la comunicació no verbal: voluntaris i involuntaris. · Recursos no verbals en la comunicació oral: entonació, gestuals i espacials. · Aspectes importants en la comunicació no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicació verbal i no verbal en la comunicació presencial.
- Pautes de comportament i imatge corporativa. · Normes per conversar. · Regles per escoltar.
- Criteris de qualitat: empatia, amabilitat. · Tractament de les objeccions. · Les queixes i reclamacions.

PROGRAMA DE FORMACIÓN FORMAL DEL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

- La comunicació telefònica.
- El telèfon en l'activitat empresarial.
- Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.
- Regles per efectuar una trucada de telèfon. · Passos per contestar una trucada de telèfon.
- Protocols de tractament. · Barreres i dificultats en la transmissió d'informació.
- Tipus de trucades telefòniques. · Sistemes de comunicació telefònica en l'empresa.
- Cerca d'informació telefònica.
- Normes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial i telefònica.

5. La comunicació escrita

- L'escriptura com a mitjà de comunicació.
- El missatge escrit: concepte. · Característiques del missatge escrit. · Tipus de comunicacions escrites.
- Principis en la redacció per a l'eficàcia del missatge escrit. · Planificació dels textos. · La correcció sintàctica i gramatical. · Els signes de puntuació. · Les abreviatures i sigles.
- Equips i sistemes de comunicació escrita.
- Els sistemes de comunicació: concepte. · L'ordinador. · Altres eines de comunicació: fax.
- Comunicacions escrites internes de caràcter breu.
- Concepte. · Tipus de comunicacions internes. · Els avisos: concepte i forma d'elaboració.
- Els rètols: tipus de suport i papers, instruments i tècniques. · Els comunicats de règim interior: concepte i forma d'elaboració.

6. Aplicacions i mitjans informàtics que intervenen en la gestió de la comunicació empresarial

- El correu electrònic.
- Elements que el componen. · Enviament de correus. · Recepció de correus. · Arxivament de correus.
- L'agenda electrònica.
- Contactes. · Tasques. · Notes. · Calendari.
- Processador de text.
- Estructura d'un processador de text. · Funcions d'un processador de text. · Gestió de documents.
- Models de documents: fax, memoràndum, etc. · Aplicació de format a documents. · Edició de documents.
- Impressió de documents.