

UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas)**Contenidos****1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información**

- La comunicación como proceso.
- La comunicación y la empresa.
- Los flujos de comunicación:
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
- 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.
- Tratamiento de los conflictos.