

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL
CENTRO DE TRABAJO**

ADGD151PO



DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Área Profesional: ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA

2. Denominación: HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE TRABAJO

3. Código: ADGD151PO

4. Objetivo General: Adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.

5.- Horas: 70

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. LA COMUNICACIÓN.

1.1. Fundamentos de la comunicación.

1.2. Niveles de comunicación.

1.3. Mitos, errores y barreras en la comunicación.

2. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD.

2.1. Fundamentos de las habilidades sociales.

2.2. Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales.

2.3. La asertividad.

2.4. El entrenamiento asertivo.

3. OBTENCIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN.

3.1. Obtención de información: ámbito urgente. Ámbito no urgente.

3.2. Transmisión de información.

3.3. La información telefónica.

3.4. El trabajo en grupo.

4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

4.1. Análisis de problemas y toma de decisiones.

4.2. Recursos intelectuales para la resolución de conflictos.

4.3. Recursos emocionales para la resolución de conflictos.