



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

**Código:** ADGD151PO

**Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Área profesional:** ADMINISTRACIÓN Y AUDITORIA

**Duración:** 70 horas

## OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos. Adquirir conocimientos sobre la gestión de una pyme en los aspectos económico financieros, mercantiles, laborales y de planificación empresarial.

## CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

### 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.