

INENKA

BUSINESS SCHOOL

MÁSTER EN COMUNICACIÓN LABORAL

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + EQUIVALENCIA A ECTS Y PRÁCTICAS GARANTIZADAS

INB048

www.escuelainenka.com



Escuela asociada a:



a3en





DESTINATARIOS

El **MÁSTER EN COMUNICACIÓN LABORAL** está destinado a empresarios, emprendedores, trabajadores o cualquier persona interesada en ampliar sus conocimientos en el ámbito Empresarial.

Este máster le prepara identificar los elementos clave del conflicto, tanto generadores como mitigadores, así como los distintos tipos de conflicto que pueden aparecer dentro de las organizaciones. Aprenderá también a gestionar de forma efectiva cualquier equipo de trabajo como forma de prevención de conflictos; al tiempo en que adquirirás las competencias y destrezas necesarias para la efectiva resolución de conflictos junto a los conocimientos prácticos para poner en marcha diversas técnicas y recursos de resolución.



MODALIDAD

• **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

Se incluye **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1200h.



IMPORTE

Importe Original: ~~2880€~~

Importe Actual: 1440€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica la "**MÁSTER EN COMUNICACIÓN LABORAL**", de la ESCUELA INENKA BUSINESS SCHOOL avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Junto al diploma, el alumno recibirá un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, recibirás el Certificado Universitario Internacional DQ, expedido por la Agencia Universitaria DQ vinculada con la UAIII y la Universidad CLEA, que incluye la equivalencia a créditos europeos (ECTS) sobre la carga horaria de tu formación.



PARTE 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

1. La comunicación como proceso.
 - Funciones.
 - Elementos.
 - Diferencia entre información y comunicación.
 - Fases de la comunicación.
 - Lenguajes utilizados para comunicaciones.
 - Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
 - Selección y organización del contenido de mensajes.
2. Técnicas de comunicación efectiva.
 - Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
 - Barreras y dificultades.
 - Soluciones.
 - Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
3. La comunicación y la empresa.
 - Principios de la comunicación.
 - Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
 - Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
 - Comunicaciones externas: entrada y salida.
 - Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
 - Comunicaciones urgentes.
4. Los flujos de comunicación:
 - Diagramas de flujo.
 - Información gráfica.
5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal.

- Asertivo
 - Agresivo.
 - No asertivo
2. El comportamiento verbal.
 3. El comportamiento no verbal.
 4. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo.
 - Características de los conflictos.
 - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
2. Tratamiento de los conflictos.
 - Identificación del conflicto.
 - Causas y consecuencias de los conflictos.
 - Conflictos relacionados con la tarea.
 - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
 - Comportamientos y señales básicas.
 - Pautas de actuación personal como forma de solución: el dialogo.
 - El conflicto como oportunidad de cambio.

PARTE 2. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL

3. El lenguaje oral.
 - Concepto y características.
 - Características de los mensajes orales.
 - Elementos de la comunicación oral.
 - Funciones de la comunicación oral.
 - Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
 - Planificación de la comunicación oral.
 - Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
4. La comunicación no verbal.
 - Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
 - Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.

- Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
5. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
 - Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
 - Normas para conversar.
 - Reglas para escuchar.
 - Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
 - Tratamiento de las objeciones.
 - Las quejas y reclamaciones.
 6. La comunicación telefónica.
 - El teléfono en la actividad empresarial.
 - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - Protocolos de tratamiento.
 - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - Tipos de llamadas telefónicas.
 - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - Búsqueda de información telefónica.
 7. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

- Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
- Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

4. El correo electrónico:
 - Elementos que lo componen.
 - Envío de correos.
 - Recepción de correos.
 - Archivo de correos.
5. La agenda electrónica:
 - Contactos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Calendario.
6. Procesador de texto:
 - Estructura de un procesador de texto.
 - Funciones de un procesador de texto.
 - Gestión de documentos.
 - Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
 - Aplicación de formato a documentos.
 - Edición de documentos.
 - Impresión de documentos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

1. La escritura como medio de comunicación.
 - El mensaje escrito: concepto.
 - Características del mensaje escrito.
 - Tipos de comunicaciones escritas.
 - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
 - Planificación de los textos.
 - La corrección sintáctica y gramatical.
 - Los signos de puntuación.
 - Las abreviaturas y siglas.
2. Equipos y sistemas de comunicación escrita.
 - Los sistemas de comunicación: concepto.
 - El ordenador.
 - Otras herramientas de comunicación: fax.
3. Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
 - Concepto.
 - Tipos de comunicaciones internas.
 - Los avisos: concepto y forma de elaboración.