

Unidad 1. La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial

OBJETIVOS

- Transmitir una visión general de la comunicación.
- Conocer los elementos de la comunicación.
- Analizar el proceso comunicativo.
- Reflexionar sobre las barreras y los errores de la comunicación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

CONTENIDOS

1. Comunicación, información y comportamiento.
 - 1.1. Comunicación e información.
 - 1.2. Comportamiento.
2. Elementos que intervienen en la comunicación.
3. Barreras en la comunicación.
4. Habilidades en la comunicación.
 - 4.1. Escucha activa.
 - 4.2. Empatía.
 - 4.3. Asertividad.
5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 5.1. La organización empresarial.
 - 5.2. La comunicación en la empresa.