

Habilidades de comunicación: nuevos tiempos, nuevos modelos

Modalidad:

En línea

Lengua:

Español

Duración:

20 h

Destinatarios:

PAS

Destinatarios: perfil profesional

PAS de la Universitat de València

Calendario de realización

1ª Edición

Sesión	Fecha	Horario	Lugar
1ª	15/02/2021		
2ª	17/02/2021	10:00 - 14:00	
3ª	19/02/2021		
4ª	22/02/2021		En línea
5ª	24/02/2021	17:00 - 20:00	
6ª	26/02/2021	10:00 - 12:00	

Formación síncrona

Nota: Dada la temática del curso, y atendiendo a la evolución de la pandemia, las sesiones podrán cambiar de síncronas a presenciales intentando mantener, en cualquier caso, la programación de días y horarios establecidos y según el criterio del profesorado.

Profesorado responsable

Cosme Fernández Benítez

Jefe de Recursos Humanos en varios centros de El Corte Inglés en Valencia. Colaborador del INTRAS (Instituto Universitario de Investigación en Tránsito y Seguridad Vial) y doctorando del programa de Investigación en Psicología de la UV.

Anteriormente desempeñó funciones en Mercadona como técnico en el departamento de Selección y Formación de Personal y, posteriormente, responsable regional de Recursos Humanos.

Licenciado en Psicología por la Universidad de Valencia. Máster en Gestión de Recursos Humanos por la Escuela Superior de Investigación Comercial y Marketing ESIC. Máster en Prevención de Riesgos Laborales por la Escuela de Negocios CEU San Pablo de Valencia.

UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

 Servei de
Formació Permanent
i Innovació Educativa

Adreça: **Centre de Formació i Qualitat "Manuel Sanchis Guarner"**

c/ Serpis, 29 | 46022-València | Campus dels Tarongers

Telèfon | Fax 961 62 50 30 | 961 62 50 32

Correu electrònic: sfp@uv.es | udie@uv.es

Profesorado responsable

Francisco Alonso Pla

Licenciado en Psicología y Doctor (Toma de Decisiones) por la Universitat de València, Máster en Comunicación por la Universidad Miguel Hernández de Elche y Máster en Consultoría Estratégica por la Universitat de València. Profesor titular de la Universitat de València, adscrito al Departamento de Psicología Básica de la Facultat de Psicologia. Investigador titular y Director del Institut Universitari d'Investigació en Trànsit i Seguretat Viària de la Universitat de València (INTRAS) y del Grupo de Investigación DATS, pertenecientes a la Universitat de València. Ha sido Director del Master en Gestión, Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos, en sus siete ediciones.

Objetivos formativos y contenidos

OBJETIVOS

Los objetivos formativos son:

- Conocer la base teórica de los procesos de comunicación.
- Conocer las distintas modalidades de los procesos de comunicación, haciendo especial hincapié en aquellas relacionadas con la formación.
- Dotar de herramientas prácticas que permitan adquirir habilidades a los intervinientes para mejorar los procesos de comunicación en los que participen.

Las razones que explican el interés en mejorar los procesos de comunicación son varias:

- Conocer los puntos de mejora dentro del proceso de comunicación tradicional, verbal, escrita, telefónica, online, etc.
- Conocer los nuevos canales de comunicación relacionados con las tecnologías de información y comunicación (TIC) y redes sociales, sus normas y protocolos, y los riesgos que conllevan un uso incorrecto de las mismas.

CONTENIDOS

1. Breve introducción a la Teoría de la Comunicación:
 - 1.1. Aproximación a las teorías fundamentales.
 - 1.2. Elementos del proceso.
2. Técnicas de comunicación oral.
 - 2.1. Cómo hablar en público.
 - 2.2. Atención telefónica.
 - 2.3. Interacción individual, entrevistas
 - 2.4. El arte de reunirse.
 - 2.5. Nuevas plataformas: *Teams, Blackboard, Zoom, Skype, Facetime.*
 - 2.6. Caso práctico.
3. Técnicas de comunicación escrita.
 - 3.1. Cartas, informes, memorandos, boletines y burofaxes.
 - 3.2. El correo electrónico y redes sociales.
 - 3.3. Caso práctico.
4. Otras consideraciones de la comunicación.
 - 4.1. Comunicación no verbal.
 - 4.2. Control de pánico escénico.
 - 4.3. Caso práctico.

Competencias que se desarrollarán

Las habilidades de comunicación son de gran importancia, tanto en el ámbito personal como en el profesional, ya que se desarrolla en múltiples situaciones a lo largo de todo el ciclo vital. En el ámbito universitario toma especial relevancia el dominar, o al menos conocer, aquellas técnicas que pueden permitir que la comunicación, de cualquier tipo, contenido, canal o destinatarios, cumpla su cometido.

Los nuevos tiempos traen nuevos modelos, reglas y canales que, en muchos casos, han venido para quedarse.

Criterios y procedimientos de evaluación de la actividad

Asistencia, como mínimo, al 85% del total de las horas y realizar las tareas encomendadas por el/la profesor/a, de carácter individual y dinámicas grupales.

