

MÓDULO PROFESIONAL 8: “Relaciones en el entorno de trabajo”

1.- CONTENIDOS:

Según R.D. 1161/2001 (B.O.E. 21-11-2001) y D. 27/2003 (BOCM 20-03-2003)

LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- Concepto y niveles de comunicación.
- Etapas y elementos de un proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación: oral y escrita; formal e informal; ascendente, descendente y horizontal.
- La comunicación no verbal: características y significado.

REDES DE COMUNICACIÓN, CANALES Y MEDIOS

- Las redes de comunicación.
- Redes de comunicación formales.
- Redes de comunicación informales.
- Canales y medios de comunicación.
- El control de la información como función de la dirección.

DIFICULTADES Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

- Dificultades y barreras en la comunicación.
- Recursos para manipular los datos de la percepción.
- La comunicación generadora de comportamientos.
- Estilos de comunicación

UTILIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA.

- Utilización de la escritura en la empresa.
- Directrices para la redacción formularia.
- La carta comercial.
- La instancia.
- Producción de documentos que contengan tareas asignadas a los miembros de un equipo.

LA NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA

- La negociación en la empresa.
- Las características de la negociación.
- Los tipos de negociación.
- La personalidad de los negociadores.
- La negociación colectiva.

ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA

- Las fases de una negociación.
- Las estrategias negociadoras.
- Las tácticas negociadoras.
- La negociación eficaz.
- Cómo romper los puntos muertos en una negociación.

LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA

- La toma de decisiones y sus fases.
- Las decisiones en función del tipo de problemas.
- Los factores que intervienen en las decisiones.
- Centralización y descentralización.
- Técnicas para mejorar la toma de decisiones en la empresa.
- Técnicas para fomentar la creatividad.

SITUACIONES CONFLICTIVAS EN EL TRABAJO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Concepto y causas del conflicto en el mundo laboral.
- Tipos de conflictos laborales.

- El proceso de resolución de conflictos (etapas).
- Factores de influencia en la resolución de conflictos.
- Medios de solución pacífica.

LA DIRECCIÓN Y/O EL LIDERAZGO EN LA EMPRESA

- La dirección y el liderazgo en la empresa.
- Las funciones de la dirección.
- Estilos de dirección.
- Teorías del liderazgo.

LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN LA EMPRESA

- Los equipos de trabajo.
- Formación de los equipos de trabajo.
- Funciones y eficacia de los equipos de trabajo.
- Ventajas e inconvenientes de los equipos de trabajo.
- Tipología de los miembros de un equipo de trabajo.
- Técnicas de dinámica y dirección de grupos.

LAS REUNIONES DE TRABAJO

- Concepto, función y fases de una reunión.
- Tipos de reuniones en la empresa.
- El debate entre profesionales.
- Tipología y tratamiento diferencial de los participantes de una reunión.

LA MOTIVACIÓN EN EL MUNDO LABORAL

- Concepto de motivación
- Concepto de motivación laboral.
- Las teorías de contenido: Maslow; Herzberg; y Mc Clelland.
- Las teorías de proceso: Vroom; Locke y Adams.
- Diagnóstico de factores motivacionales: Técnicas de motivación laboral

2.- CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.

- Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.
- Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.
- Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.
- Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.
- Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.

Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.

- Definir el concepto y los elementos de la negociación.
- Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.
- Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.
- Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida

de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.

- Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta.
- Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada.
- Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.

- Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.
- Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.
- Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.

Conducir, moderar y/o participaren reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.

- Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual.
- Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión.
- Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
- Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
- Identificar la tipología de participantes.
- Describir las etapas del desarrollo de una reunión.
- Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo.
- Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.
- Descubrir las características de las técnicas más relevantes.

Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitándola mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

- Definir la motivación en el entorno laboral.
- Explicar las grandes teorías de la motivación.
- Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.
- En casos simulados, seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

TIPO DE PRUEBA

La prueba incluirá dos partes claramente diferenciadas:

Cuestiones teóricas y prácticas, las cuestiones teóricas serán tipo test, con cuatro opciones de respuesta

MATERIAL NECESARIO PARA LA PRUEBA

- Bolígrafo azul o negro.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

- Las cuestiones teóricas se calificarán de 1 a 6. Se requiere obtener una nota mínima de 3 para superar este apartado.
- Las cuestiones prácticas se calificarán de 1 a 4. Se requiere obtener una nota mínima de 2 para superar este apartado.
- Para aprobar el módulo será necesario superar las dos partes, siendo requisito indispensable sacar como mínimo un 5 para obtener una calificación positiva del módulo.

NOTA

La **normativa** relacionada con los contenidos del módulo debe estar **actualizada a 11 de enero de 2019** (fecha de publicación en el BOCM de la ORDEN 4468/2018, de 13 de diciembre, por la que se establece la organización de estas pruebas).