

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO	DURACIÓN	60
		Específica	
Código	UF0346		
Familia profesional	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		
Área Profesional	Administración y auditoría		
Certificado de profesionalidad	Gestión integrada de recursos humanos	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión de Recursos Humanos	Duración	150
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos	Duración	60
	Función del Mando Intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales.(Transversal)	Duración	30

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP4, de la UC 0238\_3 en lo relativo a utilización de habilidades sociales y personales..

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos.

CE1.1 Estimar las habilidades personales y sociales valoradas por la empresa y contrastarlas con las consideradas de especial interés en las relaciones laborales.

CE1.2 Valorar en qué medida las habilidades personales y sociales afectan a la productividad y a la consecución de objetivos y metas.

CE1.3 Analizar la importancia de las comunicaciones formales e informales en el ámbito empresarial, valorando las ventajas e inconvenientes de las mismas.

CE1.4 Aplicar las habilidades personales y sociales necesarias para conseguir una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales que, con motivo del desempeño de la actividad profesional, se produzcan dentro y fuera de la empresa.

CE1.5 Mantener la fluidez suficiente en las relaciones interpersonales, utilizando formas de comunicación efectiva y con la periodicidad requerida para cada caso concreto.

CE1.6 En un supuesto convenientemente caracterizado, relacionado con la comunicación en la empresa:

- Identificar las características del grupo que se dirige.
- Seleccionar el tipo de comunicación más adecuado a emplear.
- Redactar el mensaje a comunicar.
- Elegir el medio más adecuado para hacerlo llegar al grupo empleados al que va dirigido.

C2: Aplicar las técnicas y habilidades del liderazgo para favorecer la integración y la eficiencia del trabajo en equipo e impedir la aparición de conflictos.

CE2.1 Valorar la importancia del trabajo en equipo como la suma de voluntades para alcanzar objetivos y metas.

CE2.2 Aplicar, a su nivel, las técnicas de liderazgo para optimizar las relaciones de trabajo en equipo.

CE2.3 Identificar las habilidades personales y sociales que debe poseer el líder, como individuo capaz de influir en el desempeño de la actividad laboral y fuente de motivación para alcanzar objetivos y metas.

CE2.4 Fomentar, a su nivel, el trabajo en equipo, utilizando habilidades de liderazgo, respetando el trabajo de los miembros y propiciando la obtención de sinergia

CE2.5 Aplicar, a su nivel, las habilidades y técnicas adecuadas para prevenir o resolver la aparición de conflictos.

CE2.6 Identificar las técnicas de orientación y motivación más utilizadas en la relación laboral, además de las recompensas individuales de uno u otro signo, económico o no dinerario.

CE2.7 Aplicar, a su nivel, las técnicas de orientación y motivación al cambio, que se proyecten o produzcan en su entorno de trabajo.

CE2.8 En una simulación convenientemente caracterizada, sobre la aparición de conflictos en el equipo de trabajo:

- Analizar la situación y valorar los problemas y el alcance que podría tener su no resolución.
- Impulsar el trabajo en equipo haciendo uso de las habilidades propias del liderazgo, para cumplir el objetivo marcado, favoreciendo la obtención de sinergia.
- Valorar los posibles cambios a realizar en la empresa, para evitar conflictos y mejorar resultados

##### Contenidos

#### 1. Habilidades personales y sociales:

- Definición de habilidad personal y social. Habilidades innatas. Conductas aprendidas.
- Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral. Iniciativa. Comunicación. Empatía. Capacidad de trabajo en equipo. Flexibilidad. Asertividad. Otras habilidades.

## **2. La comunicación en la empresa:**

- Importancia de la comunicación en la empresa. Ventajas e inconvenientes
  - Comunicación formal.
  - Comunicación informal.
- Función estratégica de la comunicación.
  - Transmisora de la cultura empresarial.
  - Fuente de motivación del personal.
  - Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
- Tipos de comunicación existentes.
  - Por la forma de comunicación
  - Por el tiempo en que transcurren.
  - Por el ámbito en que se desarrollan.
  - Por el tipo de individuos al que se dirige.
  - Por quién dirige la comunicación.
  - Por el tipo de mensaje que comunica

## **3. Liderazgo y trabajo en equipo:**

- Perfil competencial del líder. Habilidades personales y sociales. Valores.
- Funciones esenciales del líder. Estratégicas. Organizativas. Operativas. Técnicas. Representativas. Mediadoras. Otras.
- Funciones complementarias del líder. Símbolo. Sustituto. Ideólogo.
- Concepto de trabajo en equipo. Diferencias.
  - Definición de trabajo en equipo.
  - Definición de equipo de trabajo.
- Ventajas del trabajo en equipo.
  - Suma e intercambio de conocimientos.
  - Cooperación y colaboración en la tarea.
  - Sinergia para la consecución de objetivos y metas.
- Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo. Liderazgo. Comunicación. Coordinación. Colaboración. Otras técnicas.

## **4. La motivación en la empresa:**

- Teorías de la Motivación.
  - Teorías de contenido: Maslow, Mc. Gregor, Herzberg, Aldefer, Mc. Clelland, otros autores.
  - Teorías de proceso: Vroom, Adams, Skinner.
- Tipos de motivación y estándares de eficacia. Individual. Colectiva. Económica. No dineraria.

## **5. Técnicas de evitación y resolución de conflictos:**

- Habilidades personales y sociales necesarias.
  - Comunicación efectiva.
  - Orientación a la tolerancia.
  - Manejo de las emociones.
  - Cooperación y colaboración.
  - Otras técnicas.

## **6. La orientación al cambio:**

- Principales inconvenientes y resistencia al cambio.
  - No se reconoce la necesidad de cambio.
  - Miedo a lo desconocido.
  - Recelo sobre los fines que persigue el cambio.
  - Temor a los problemas técnicos y organizacionales que plantea.
  - Dudas sobre la propia capacidad de adaptación.
  - Sentimiento de pérdida de poder, individual y/o grupal
  - Otros inconvenientes.
- Habilidades personales y sociales necesarias para la motivación al cambio.
  - Liderazgo.

- Comunicación e información efectiva.
- Actitud positiva, destacar los beneficios del cambio.
- Metas y objetivos claros y posibles.
- Coordinación y control de objetivos.
- Retroalimentación (Feedback) puntual de la consecución de objetivos y metas.
- Otras habilidades.

### Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Gestión integrada de recursos humanos.