

## UF2712 SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF2712 Sistemas, procedimientos y habilidades de comunicación, incluida en el Módulo Formativo, MF2168\_3 Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario regulada en el Real Decreto 548/2014, de 27 de junio, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Informática y Comunicaciones](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración** 40 h

<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS.**

1. Principios generales de la comunicación en emergencias.
2. Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.
3. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
4. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
5. Comunicación no verbal.
6. Comunicación a través de medios no presenciales.
7. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
8. Comunicación reactiva y proactiva.
9. Barreras y dificultades en la comunicación.
10. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
11. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
12. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
13. Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
14. Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
15. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
16. Programación neuro-lingüística (PNL).
17. La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES EN EMERGENCIAS ENTRE EL CENTRO COORDINADOR, LOS USUARIOS Y LOS RECURSOS OPERATIVOS.**

1. Fundamentos, clasificación de los sistemas.
2. Comunicación por radio:
3. Comunicaciones telefónicas:
4. Sistemas informáticos y comunicaciones:
5. Comunicaciones en emergencias:

