

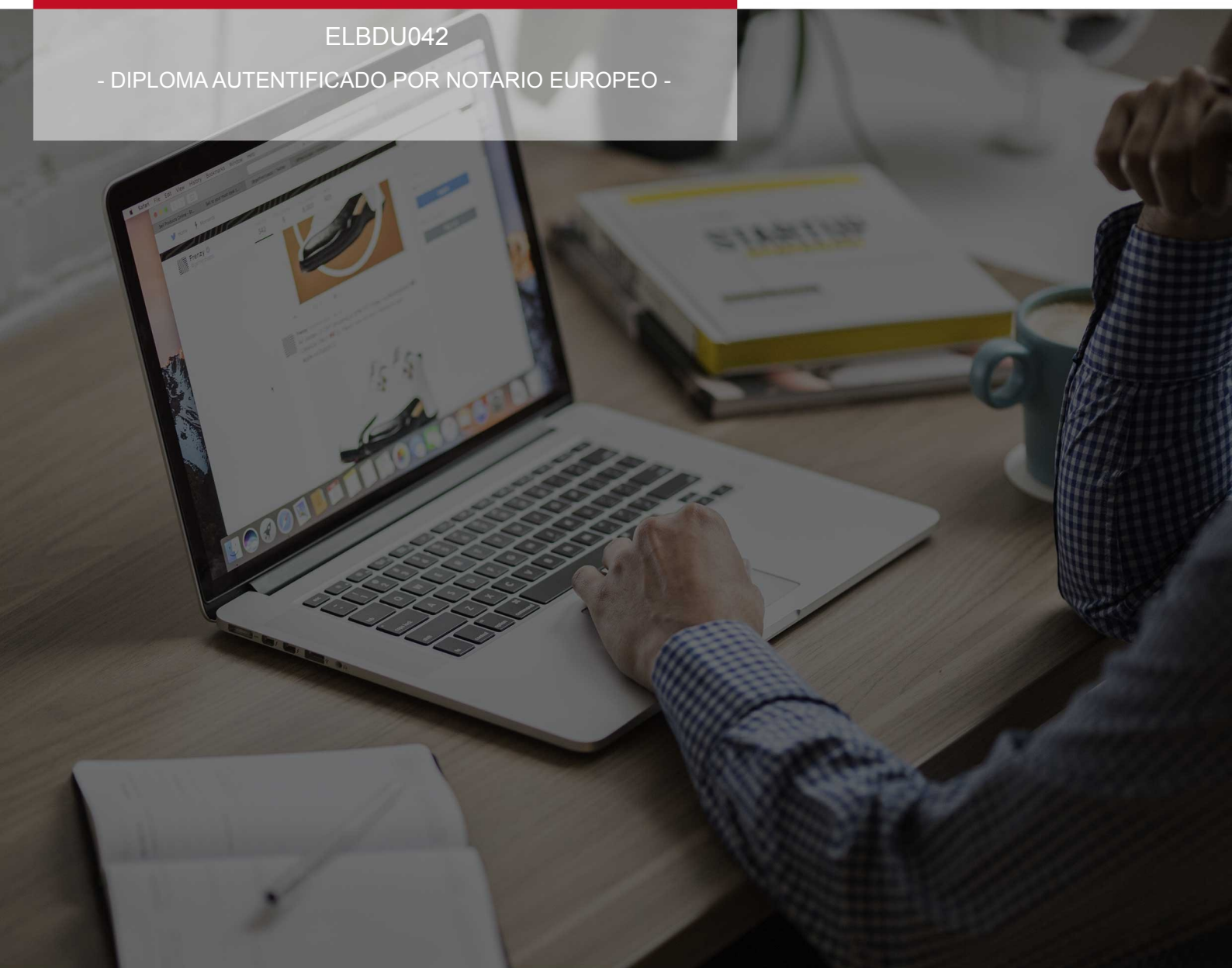
MÁSTER

MÁSTER EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO



ELBDU042

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre este ámbito y que quieran asegurarse un recorrido con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer los sistemas, procedimientos y habilidades de comunicación, las habilidades de comunicación en emergencias, los sistemas de telecomunicaciones en emergencias entre el centro coordinador, los usuarios y los recursos operativos, las técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario, los centros de coordinación de emergencias, tipos, estructura y funcionamiento general y los sistemas gestores de despacho, para gestión de centros coordinadores de emergencias.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H



MODALIDAD
A DISTANCIA / ONLINE
*Ambas modalidades incluyen
módulos con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 3560€

VALOR ACTUAL: 890€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO**”, de ELBS ESCUELA DE LIDERAZGO, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

REDES SOCIALES



www.facebook.com/escuelaelbs



www.linkedin.com/company/elbs-escueladeliderazgo



[@escuela_elbs_formacion](https://www.instagram.com/escuela_elbs_formacion)



www.escuelaelbs.com



[@ELBS_School](https://twitter.com/ELBS_School)



www.escuelaelbs.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

MÓDULO 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

MÓDULO 2. TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

UNIDAD FORMATIVA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS. TIPOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.
2. Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.
3. Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.
4. Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros).

5. Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.
6. Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS GESTORES DE DESPACHO, PARA GESTIÓN DE CENTROS COORDINADORES DE EMERGENCIAS.

1. Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad.
2. Funcionalidades del sistema de atención, despacho y coordinación.
3. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.
4. Puestos de operación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIAS.

1. Tipos de demanda. Formularios de demanda Clasificación de la demanda.
2. Técnicas de recogida de información.
3. Técnicas de evaluación de la información.
4. Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.
5. Protocolos de atención y resolución de quejas y reclamaciones.

UNIDAD FORMATIVA 2. 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

UNIDAD FORMATIVA 3. FUNDAMENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE CARTOGRAFÍA.

1. Conceptos básicos de topografía y aplicaciones prácticas:
2. Unidades geométricas de medida. Escalas numéricas y gráficas.
3. Mapas, cartas, planos fotografías aéreas.
4. Conceptos básicos de orientación y aplicaciones prácticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS).

1. Concepto y definición de un SIG.
2. Datos georreferenciados y georreferenciables.
3. Bases de datos espaciales: Generación de polígonos y regiones. Creación de superficies a partir de datos puntuales.
4. Presentación de datos. Gestión de capas.
5. Sistemas de información geográfica vectoriales
6. Sistemas de información geográfica raster
7. El modelo digital de elevaciones
8. Los modelos digitales del terreno.