

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT1419

**Nombre:** Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

**Duración:** 20 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales. Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

### Contenidos:

1. La comunicación como proceso.
2. Técnicas de comunicación efectiva.
3. La comunicación y la empresa.
4. Los flujos de comunicación.
5. Pautas de comunicación e imagen corporativa.