

## COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN SITUACIONES DIFÍCILES



**Área:** General  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 70 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Identificar y valorar conductas empáticas y asertivas en la atención al público.

### CONTENIDOS

#### 1. Comunicación básica

- 1.1. Elementos básicos de escucha activa.
- 1.2. Comunicación no verbal.
- 1.3. Ideas básicas en comunicación.
- 1.4. Concepto de asertividad.
- 1.5. Perfil del profesional asertivo.
- 1.6. Definición de empatía.
- 1.7. Requisitos para utilizar la empatía en un proceso de comunicación.
- 1.8. Errores o fallos en la comunicación que provocan una situación difícil.

#### 2. Herramientas y recursos para mejorar la calidad de atención a usuarios provenientes de poblaciones diversas

- 2.1. Información y recursos para la atención a la población diversa.
- 2.2. Estereotipos y prejuicios en la atención a población culturalmente diversa.
- 2.3. El papel de los y las profesionales: competencia intercultural y habilidades de comunicación para la atención a poblaciones migrantes.
- 2.4. Traducción, mediación y solución de conflictos.

#### 3. buenas prácticas para el manejo de situaciones difíciles en relación con otros

- 3.1. Situaciones difíciles en atención a la ciudadanía, en contexto clínico y no clínico.
- 3.2. Metodología de afrontamiento de situaciones difíciles.
- 3.3. Habilidades necesarias para el afrontamiento de situaciones difíciles.