

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.