

# COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN SITUACIONES DIFÍCILES

Modalidad: curso e-Learning Duración: 70 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

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

## CONTENIDOS

UD1. 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. UD2. 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. UD3 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. 3.4. Funcionamiento básico de las emociones. 3.5. Aspectos teóricos del autocontrol emocional. 3.6. Técnicas de autocontrol emocional.

