COMT106PO. Comunicación y atención al usuario en situaciones difíciles

Sku: PV_COMT106PO

Horas: 70

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Comunicación básica.**
  - Elementos básicos de escucha activa.
  - Comunicación no verbal.
  - Ideas básicas en comunicación.
  - Concepto de Asertividad.
  - Perfil del profesional asertivo.
  - Definición de empatía.
  - Requisitos para utilizar la empatía en un proceso de comunicación.
  - Errores o fallos en la comunicación que provocan una situación difícil.

- **Unidad 2. Herramientas y recursos para mejorar la calidad de atención a usuarios provenientes de poblaciones diversas.**
  - Información y recursos para la atención a la población diversa.
  - Estereotipos y prejuicios en la atención a población culturalmente diversa.
  - El papel de los y las profesionales: competencia intercultural y habilidades de comunicación para la atención a poblaciones migrantes.
  - Traducción, mediación y solución de conflictos.

- **Unidad 3. Buenas prácticas para el manejo de situaciones difíciles en relación con otros.**
  - Situaciones difíciles en atención a la ciudadanía, en contexto clínico y no clínico.
  - Metodología de afrontamiento de situaciones difíciles.
  - Habilidades necesarias para el afrontamiento de situaciones difíciles.
  - Funcionamiento básico de las emociones.
  - Aspectos teóricos del autocontrol emocional.
  - Técnicas de autocontrol emocional.