



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.