



## Mejora del proceso de comunicación con el usuario en instituciones

**Sku:** CT1029

**Horas:** 27

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

-Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y las distintas pautas para mejorarlas. - Aprender técnicas básicas de comunicación no verbal y adaptación del léxico a los diferentes tipos de usuarios.

### CONTENIDOS

Unidad 1. Proceso de comunicación: características   Unidad 2. Barreras en la comunicación. interferencias y ruidos   Unidad 3. Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: claridad. sencillez. atención. empatía   Unidad 4. Técnicas básicas de comunicación no verbal   Unidad 5. Adaptación del léxico de la institución a las características del usuario   Unidad 6. Comunicación con los familiares y el entorno del usuario