



# Comunicación y atención al usuario en situaciones difíciles

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## 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.