

## COMT024PO HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE POBLACIONES DIVERSAS Y DE SITUACIONES DIFÍCILES



**180,00 € - 250,00 €**

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Comercio y Marketing](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	<a href="#">35 h</a>
<b>Modalidad</b>	<a href="#">Online</a>
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN BÁSICA**

1. Elementos básicos de escucha activa
2. Comunicación no verbal
3. Ideas básicas en comunicación
4. Concepto de Asertividad
5. Perfil del profesional asertivo
6. Definición de empatía
7. Requisitos para utilizar la empatía en un proceso de comunicación
8. Errores o fallos en la comunicación que provocan una situación difícil

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS Y RECURSOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS PROVENIENTES DE POBLACIONES DIVERSAS**

1. Información y recursos para la atención a la población diversa
2. Estereotipos y prejuicios en la atención a población culturalmente diversa
3. El papel de los y las profesionales: competencia intercultural y habilidades de comunicación para la atención a poblaciones migrantes
4. Traducción, mediación y solución de conflictos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN RELACIÓN CON OTROS**

1. Situaciones difíciles en atención a la ciudadanía, en contexto clínico y no clínico
2. Metodología de afrontamiento de situaciones difíciles
3. Habilidades necesarias para el afrontamiento de situaciones difíciles
4. Funcionamiento básico de las emociones
5. Aspectos teóricos del autocontrol emocional
6. Técnicas de autocontrol emocional