

con una gran sensibilidad debido a sus especiales características, suelen ser enfermos o familiares de enfermos que se enfrentan a un entorno no siempre agradable para ellos y en unas circunstancias especiales y difíciles.

Bibliografía

- Alcoba, S., La expresión oral. Barcelona: Ariel, 2000.
- Merayo, A., Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos, 1998.
- Pascual, E. y Etxabe Díaz, R. (eds.), Expresión oral: Manual práctico. Barcelona: Larousse, 1999.
- Vaamonde, L.M., Técnicas de comunicación hoy 1, Ed. MacGraw-Hill, Madrid 1993
- Scharamm, 1972, p.17
- Morales Álvarez, J. y Cortés, M. T., 1997, p. 46
- J. C Casales 1989
- Comisión General de Formación Continua en las Administraciones Públicas (VVAA 2004 Santillana S.L “Técnicas de Comunicación y Atención al Ciudadano”