



ACADEMIA JUDICIAL
CHILE

CURSO
“ATENCIÓN DE PÚBLICO EN EL PODER JUDICIAL I”

CÓDIGO 24

1. De los objetivos del curso.

- a. El **objetivo general** del curso será que, al término del curso, el participante haya desarrollado habilidades y técnicas de atención de público para poder relacionarse de buena manera con los distintos usuarios del Poder Judicial, sirviendo de ayuda, brindando una buena atención y manteniéndose permanentemente orientado a establecer una buena relación con los usuarios.
- b. Los **objetivos específicos** serán:
 - i. Estimular el sentido y una percepción positiva del trabajo de atención de público, identificando su relevancia e impacto en el quehacer del Poder Judicial
 - ii. Desarrollar habilidades comunicativas, que faciliten la relación con los usuarios del Poder Judicial y disminuyan los obstáculos que limitan la efectividad en la atención de público.
 - iii. Generar estrategias efectivas en el trato al usuario, desde la acogida inicial hasta la satisfacción de las necesidades detectadas en él.
 - iv. Enfrentar de manera efectiva y eficiente las situaciones difíciles con usuarios, reconociendo las personalidades complejas del público y utilizando técnicas para aumentar el auto-control, la empatía y la asertividad en esas situaciones.

2. Los contenidos del curso deberán comprender:

- a. Aplicación de técnicas de comunicación en el trato con el usuario:

- (1) Principios básicos de la comunicación y su influencia en la relación con los usuarios (imposibilidad de no comunicar, niveles de contenido y de definición de la relación, comunicación verbal y no verbal, puntuación en la secuencia de hechos).
 - (2) El proceso de comunicación interpersonal:
 - i. El contexto, actitudes y procesos emocionales.
 - ii. Factores sociales y psicológicos.
 - iii. Comunicación efectiva.
 - iv. Barreras en el emisor y el receptor.
 - v. Técnicas de comunicación efectiva.
- b. La atención de público en el Poder Judicial como proceso:
- (1) Proceso de atención de público.
 - (2) La acogida inicial.
 - (3) Detección de necesidades.
 - (4) Respuesta a los requerimientos o derivación.
 - (5) Despedida y verificación de satisfacción.
 - (6) Influencia en el trato con usuario.
 - (7) Persuasión y asertividad.
 - (8) Desarrollo de empatía con el usuario.
- c. Estrategias de manejo de situaciones difíciles con los usuarios:
- (1) Características de los usuarios.
 - (2) Tipos de usuarios y cómo enfrentarlo.
 - (3) Características de personalidad más visibles.
 - (4) El usuario “difícil”.
 - (5) El usuario es difícil o se pone difícil.
 - (6) Influencia de la situación y la propia conducta.
 - (7) Técnicas de enfrentamiento de situaciones difíciles.
 - (8) Autocontrol en la interacción con usuarios difíciles.
 - (9) Empatía y asertividad en la solución de dificultades.
 - (10) Manejo emocional bajo presión.

3. De los destinatarios del curso.

Escalafón de Empleados.

4. De la duración y distribución horaria del curso.

La duración del curso será de 24 horas.

La jornada de clases se distribuirá: 4 horas en la mañana e igual número de horas en la tarde. Se entiende incorporado el tiempo destinado a la pausa del café dentro de estas horas.

La duración del curso y la distribución horaria del mismo no podrá ser modificada, salvo que la Academia Judicial lo autorice expresamente.

5. Del cupo.

El número de alumnos no será superior a 30 ni inferior a 15.