



ACADEMIA JUDICIAL  
CHILE

**CURSO**  
**“ATENCIÓN DE PÚBLICO EN EL PODER JUDICIAL I”**

CÓDIGO 24

DESCRIPCIÓN

Con el curso se busca brindar las habilidades básicas necesarias para una correcta y apropiada atención del público usuario de tribunales, personas naturales, abogados, receptores, etc. desde una óptica amplia que abarca la recepción del usuario, técnicas para la detección de sus necesidades y estrategias de conducción ante situaciones complejas.

**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.

El curso deberá desarrollarse en 3 días

### **5. Del cupo.**

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