

Atención de público en el poder judicial.

Código: 24

Descripción:

En este curso los participantes adquirirán las habilidades necesarias para una correcta y apropiada atención del público usuario de tribunales compuesto por personas naturales, abogados, receptores, etc.; abordándolo desde una óptica amplia que abarca la recepción del usuario, técnicas para la detección de sus necesidades y estrategias de conducción ante situaciones complejas.

Destinatarios:

Escalafón Secundario y Escalafón de Empleados

1. De los objetivos del curso:

A. Objetivo general:

Desarrollar 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. Objetivos específicos:

- Estimular el sentido y una percepción positiva del trabajo de atención de público, identificando su relevancia e impacto en el quehacer del Poder Judicial.
- 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.
- Incorporar los conceptos de calidad total orientados a la calidad de servicio para aplicarlos en forma práctica en el ejercicio cotidiano de su rol dentro de la Unidad Judicial.
- Generar estrategias efectivas en el trato al usuario, desde la acogida inicial hasta la satisfacción de las necesidades detectadas en él.
- Enfrentar de manera efectiva y eficiente las situaciones difíciles con usuarios, reconociendo las personalidades complejas del público y utilizando técnicas para aumentar el autocontrol, la empatía y la asertividad en esas situaciones.

2. Los contenidos del curso son:

Unidades de aprendizaje	Contenido
--------------------------------	------------------

A. Aplicación de técnicas de comunicación en el trato con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • El proceso de comunicación interpersonal: El contexto, actitudes y procesos emocionales. Factores sociales y psicológicos. Comunicación efectiva. Barreras en el emisor y el receptor.
B. Calidad de servicio en el trato con usuarios del Poder Judicial	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones de calidad total y calidad de servicio. • Principios de Calidad de Servicio: La orientación hacia el usuario. El usuario como objetivo del trabajo. La verdadera dimensión del usuario en la calidad de Servicio. Los momentos de verdad en la atención de usuarios • Calidad de Servicio en la Unidad Judicial: Mejora continua en los procesos de atención de usuarios. Características de los usuarios de la Unidad Judicial y cómo enfrentarlos positivamente.
C. Perfeccionamiento de habilidades socioemocionales en el trato con los usuarios del Poder Judicial	<ul style="list-style-type: none"> • Perfeccionamiento de aptitudes personales. • Autocontrol para el enfrentamiento de situaciones difíciles con los usuarios. • Afán de logro, compromiso e iniciativa en el servicio al usuario • Perfeccionamiento de aptitudes sociales. • Comprensión y ayuda a los demás. • Orientación al servicio.
D. La atención de público en el Poder Judicial como proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención de público. • La acogida inicial. • Detección de necesidades. • Respuesta a los requerimientos o derivación. • Despedida y verificación de satisfacción. • Influencia en el trato con usuario. • Persuasión y asertividad. • Desarrollo de empatía con el usuario.
E. Estrategias de manejo de situaciones difíciles con los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Características de los usuarios. • Tipos de usuarios y cómo enfrentarlo. • Características de personalidad más visibles. • El usuario “difícil”. • El usuario es difícil o se pone difícil. • Influencia de la situación y la propia conducta. • Técnicas de enfrentamiento de situaciones difíciles. • Autocontrol en la interacción con usuarios difíciles. • Empatía y asertividad en la solución de dificultades. • Manejo emocional bajo presión.

3. Metodología:

Curso presencial, para grupos de hasta 30 alumnos, que combina en su metodología lecciones expositivas, con la interacción entre docentes y alumnos y la ejercitación de conocimientos relevantes.

4. Evaluación:

De acuerdo a lo señalado en el artículo 68 del Reglamento General de la Academia Judicial, "Los cursos del programa de perfeccionamiento serán objeto de evaluación de reacción y de aprendizaje".

Las evaluaciones de aprendizaje tendrán por finalidad únicamente retroalimentar al alumno, a los docentes y a la propia Academia respecto del proceso de aprendizaje."

Asimismo, sobre aprobación de los cursos, el artículo 67 del citado Reglamento señala que "Para aprobar un curso del programa de perfeccionamiento, se requiere acreditar la participación efectiva en todas las actividades presenciales que éste contemple o haber completado todas las que integran uno virtual."

5. Duración y distribución horaria del curso:

La duración del curso será de 24 horas y se desarrollará en 3 días.

6. Del cupo:

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