

Tácticas y estrategias para la Atención de Usuarios ante situaciones complejas

Código: 4061

Descripción:

En la consecución del derecho al acceso a la justicia por parte del Poder Judicial de Chile, inciden de manera trascendental e inmediata los funcionarios y funcionarias a cargo de la atención de personas en los distintos centros de justicia del país. Esta labor puede verse obstaculizada por situaciones conflictivas o complejas de abordar, las cuales representan desafíos particulares caso a caso y, en consecuencia, generan la necesidad de contar con herramientas específicas que faciliten tanto el trabajo ante dichas situaciones, así como asegurar el acceso a la justicia y atención eficaz y oportuna, incluso en contextos problemáticos. Para la debida observancia de lo anterior, el presente curso busca aportar tácticas y estrategias sobre la resolución de conflictos y abordaje de situaciones complejas que puedan enfrentarse en el marco de la atención de personas usuarias en los tribunales de justicia, promoviendo una perspectiva que asegure una atención de calidad en todo momento.

Destinatarios y destinatarias:

Escalafón Secundario – Escalafón de empleados.

Objetivos

a. Objetivo general

- Describir, reconocer y emplear distintas técnicas y estrategias para abordar la resolución de situaciones complejas en el contexto de la atención de personas usuarias en los tribunales de justicia, promoviendo un servicio de justicia de calidad en toda circunstancia.

b. Objetivos específicos

- Comprender la atención de personas a través de una perspectiva de derechos humanos, con la debida consideración de los grupos vulnerables y el adecuado acceso de todas las personas al servicio de justicia.
- Desarrollar habilidades comunicativas que permitan una comunicación efectiva y asertiva durante la atención a personas usuarias, incluso en situaciones complejas, basadas en el uso del lenguaje claro e inclusivo.
- Examinar habilidades socioemocionales, específicamente las estrategias y herramientas que contribuyan a inteligencia emocional, empatía, estrés, autocontrol.

1. Contenidos

- 1. Introducción a la Política de atención de usuarios: Calidad de servicio y enfoque en Derechos Humanos.**
 - 1.1. Instrumentos al interior del poder judicial. Política de atención de usuarios: Acceso, calidad y modernización.
- 2. Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad.**
 - 2.1. Protocolo de acceso a la justicia de grupos vulnerables.
 - 2.2. Protocolo de actuación para la atención con enfoque de género y diversidad sexual.
 - 2.3. Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar de violencia de género.
- 3. Tipos de personas usuarias en el PJUD.**
- 4. Calidad de servicio: Definiciones, principios y procesos de mejora continua.**
- 5. Enfoque basado en Derechos Humanos: Derecho al acceso a la justicia**

- 6. Uso de lenguaje claro e inclusivo (Referencia al Manual de Lenguaje Inclusivo de la secretaría técnica de género de la Corte Suprema).**
- 7. Estrategias de manejo de resolución de conflictos en tribunal**
 - 7.1. Identificación de conflicto: Definición, origen y causas
 - 7.2. Tipos de conflictos
 - 7.3. Procesos, etapas y características de la resolución de conflictos.
 - 7.4. Estrategias y técnicas, tanto personales como organizacionales, para la resolución de conflictos.
 - 7.5. Mediación: Soluciones alternativas para la resolución de conflictos
- 8. Técnicas de comunicación en el trato con el usuario.**
 - 8.1. Principios básicos de la comunicación y su influencia en la relación con los usuarios.
 - 8.2. Proceso de comunicación interpersonal: El contexto, actitudes y procesos emocionales.
 - 8.3. Comunicación efectiva.
 - 8.4. Escucha activa y desarrollo de la empatía.
 - 8.5. Barreras en el emisor y receptor.
- 9. Habilidades socioemocionales en el trato con usuarios del PJUD**
 - 9.1. Inteligencia emocional en la atención al cliente: Manejo de emociones, automotivación y empatía.
 - 9.2. Autocontrol para enfrentamiento de situaciones difíciles con los/as usuarios/as.
 - 9.3. Manejo del estrés en el puesto de trabajo.

2. Modalidad de ejecución

Los cursos en línea de la Academia Judicial se desarrollan a distancia, a través de la plataforma que se dispone para estos fines en <http://campusvirtual.academiajudicial.cl>; y 4 sesiones sincrónicas tutorizadas, a realizar semanalmente por medio de la plataforma de videoconferencia Zoom. De esta manera, se combina la entrega de contenidos y la retroalimentación del aprendizaje, impulsando la interacción entre estudiantes y tutores y tutoras.

3. Metodología

Los cursos tienen una **estructura modular**, estando compuestos por 4 módulos. Los **primeros tres módulos**, que se habilitarán secuencial y semanalmente, contemplan recursos para el aprendizaje (contenidos mínimos, recursos obligatorios y complementarios) y actividades de aprendizaje (dinámicas de aplicación y cuestionarios). La revisión y estudio de los recursos para el aprendizaje será fundamental para responder a las actividades de aprendizaje, así como para avanzar semanalmente al siguiente módulo.

El **cuarto módulo** es de cierre y evaluación final del curso sobre los contenidos tratados a lo largo de los tres primeros módulos. La evaluación del curso consiste en un cuestionario y, eventualmente, en un trabajo colaborativo. Es obligatorio la realización de todas las actividades de aprendizaje, además de las actividades finales de evaluación. Cabe precisar que las actividades no están sujetas a calificaciones aprobatorias, sino que, a retroalimentación por parte de la tutora, tutor o tutores, según corresponda.

Por su parte, las **sesiones sincrónicas** complementarán el trabajo desarrollado en plataforma, siendo un espacio de retroalimentación colectiva de las actividades de aprendizaje y repaso de los contenidos más relevantes del módulo respectivo. Estarán a cargo de la tutora, tutor o tutores, según corresponda; se realizarán semanalmente (1 sesión sincrónica a la semana) y podrán tener una duración máxima de 90 minutos. Por último, destacar que todas son grabadas y posteriormente publicadas en plataforma, para su revisión.

Para aprobar los cursos en línea se requiere de la participación efectiva en las actividades sincrónicas y completar todas las actividades que lo integran, incluida la evaluación final, independientemente de la nota recibida en ésta.

4. Aprobación y evaluación del curso

Conforme el artículo 67 del Reglamento General de la Academia Judicial, para aprobar un curso se requiere acreditar la participación efectiva en todas las actividades presenciales que éste contemple o haber completado todas las que integran uno virtual. De esta forma, **para aprobar los cursos en línea se requiere de la participación efectiva en las actividades sincrónicas y completar todas las actividades que lo integran, incluida la evaluación final, independientemente de la nota recibida en ésta.**

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 68 ese mismo Reglamento: *"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"*.

5. Duración

El tiempo estimado de dedicación es de 32 horas pedagógicas y cronológicas, que se distribuyen equitativamente a lo largo de 4 semanas de vigencia. En este periodo, las personas participantes del curso podrán revisar y estudiar los recursos para el aprendizaje, realizar las actividades y participar en las sesiones sincrónicas. Además, el curso estará disponible en la plataforma por un mes desde su apertura.

6. Comisión de servicio

Las personas participantes del presente curso tienen comisión de servicio, en los términos aprobados por la Excma. Corte Suprema. Para la ejecución de este curso, las personas participantes contarán con **32 horas de comisión de servicio**.

Para conocer más detalles, visite:

<https://academiajudicial.cl/programas/perfeccionamiento/postulacion-y-seleccion/>

7. Cupo

El cupo máximo de alumnos y alumnas es 30.