

Curso a Distancia
**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y
BUEN TRATO**

DESCRIPCIÓN GENERAL TÉCNICO METODOLÓGICA

Objetivo General

Al finalizar este curso, los participantes adquirirán herramientas de comunicación verbal y no verbal, que permitan al equipo mejorar el trato a los usuarios y las relaciones interpersonales, en los equipos de trabajo, aún en situaciones complejas y desafiantes.

Aprendizajes esperados

Al finalizar el curso los/las participantes serán capaces de:

- *Identificar factores facilitadores de buen trato al usuario/a.*
- *Aplicar herramientas comunicacionales para el buen trato al usuario/a.*
- *Reconocer tipologías de usuarios/as complejos y el manejo de cada uno/a.*
- *Gestionar la humanización en el trato al usuario laboral.*

El programa completo considera 24 horas cronológicas (30 horas pedagógicas), en modalidad a distancia con aprendizaje electrónico (E-Learning) asincrónico autónomo.

CONTENIDO

30 horas pedagógicas



MÓDULO 1 NUESTROS/AS USUARIOS/AS Y NOSOTROS/AS

- “Quienes son nuestros Usuarios/as”:
 - ✓ Conceptualización de Usuario/a.
 - ✓ De Usuario/a difíciles a usuario/a desafiantes.
 - ✓ Factores de buen trato al usuario/a.
- “Comunicación y Calidad personal”
 - ✓ Influencia de la calidad personal en la calidad de comunicación
 - ✓ Conceptualización de calidad personal.
 - ✓ Importancia de la calidad personal en el manejo de Usuarios/as desafiantes.
 - ✓ Técnicas de gestión emocional.
 - ✓ Gestionando la humanización en el trato al usuario/a.

MÓDULO 2 TÉCNICAS DE MANEJO DE CLIENTES

- “Herramientas de comunicación en atención a Usuarios/as desafiantes”:
 - ✓ Comunicación efectiva y saludable.
 - ✓ Comunicación verbal y no verbal.
 - ✓ Técnica de Rapport.
 - ✓ Técnica de personalización.
- “Tipología de usuarios/as desafiantes”
 - ✓ Curva de la hostilidad.
 - ✓ Caracterización según animales.
 - ✓ Tips de manejo en comunicación no verbal según caracterización.



La metodología del curso de capacitación es asincrónica, utilizando la plataforma de e-learning para el acceso a los contenidos y material complementario. El enfoque andragógico se utiliza para adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las necesidades y características de los adultos.

Este curso se estructura en un programa de 30 horas pedagógicas, distribuidas en lecciones interactivas con contenido teórico y práctico.

El contenido teórico se centrará en revisar conceptos y analizar ejemplos aplicados. Por otro lado, las tareas prácticas tienen como objetivo desarrollar actividades participativas y compartir experiencias de los propios participantes en relación con los temas revisados.

En líneas generales, cada persona deberá seguir las indicaciones de las lecciones (presentaciones de flujo controlado), para ir revisando, reflexionando y practicando lo que ahí se presenta; además, deberá responder preguntas de autoevaluación, cuyo resultado le es retroalimentado y son los puntos de control para el avance en cada lección. Las lecciones constituyen el eje de desarrollo de la actividad.

Metodología del curso





Especialista contenidos

Coach, Psicóloga y Actriz Carolina Rojas Portela.

Psicóloga, Universidad de La Sabana Colombia. Psicodramatista, Centro de estudios de psicodrama de Chile, Coach Neurolingüística certificada HCN World e International Association of Coaching Institute (ICI), con estudios en; Gestión Ágil de Proyectos con Srcum, Project Management Institute; Energizing People, Management 3.0; Fundamentals Online, Management 3.0; Advance M30, Management 3.0; Diplomada en Gerencia de Gestión Humana. FORUM (Colombia). Diplomada en Ingeniería de la Capacitación en Fundación Chile y SENCE. Certificada como Facilitadora de Capacitación por Fundación Chile. Actriz, Academia Charlot y fundación Julio Cesar Luna, especialista en expresión oral y corporal, Oratoria. Facilitadora Yoga de la risa y profesora - Didacta de Biodanza sistema Rolando Toro.

Consultora senior de Empresas Proeduca, desde el año 2006.



Formas de Evaluación

No todas las actividades son calificadas (llevan nota), pero es importante que las realice

Se considera los siguientes elementos de evaluación:

- **Preguntas formativas en las lecciones;** no son consideradas en la calificación; permite brindar retroalimentación y el acceso a actividad siguiente, al ser completada cada lección.
- **Test sumativo,** de carácter teórico, que se debe responder al finalizar el curso. Corresponde a la calificación.
- **Evaluación de satisfacción,** que permite obtener datos para identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Se responde al finalizar la actividad y no se asocia a calificación.
- Para aprobar, debe cumplir con todas las actividades establecidas y lograr un porcentaje mínimo de logro de aprendizajes de **60%**, equivalente a nota 4.0.

