

## Curso de capacitación

### Habilidades para prevenir situaciones de violencia en la atención de usuarios.

**Duración:** 16 hrs

**Código Sence:** No tiene

**ID Convenio Marco:** 1512037

**Objetivo General:** Al término del curso los participantes habrán adquirido las habilidades comunicacionales, cognitivas y emocionales que le permitan prevenir situaciones de violencia durante el desarrollo de sus funciones en la atención de usuarios.

**Requisitos de Ingreso:** Trabajar en alguna organización que atienda a usuarios o estar próximo a asumir estas funciones.

#### TEMARIO

##### Módulo 1: Factores de la Personalidad

- Biológicos
- Psicológicos
- Sociales
- Espirituales

**Actividad:** Test Projectivo

##### Módulo 2: Principios de las Relaciones Humanas

- Respeto hacia las creencias de los demás
- Comprensión: aceptar a las personas como son.

**Actividad:** Ejercicio de Fotograma

- Cooperación: llave del bienestar general
- Comunicación: Proceso de entendernos para trabajar juntos y en armonía

**Actividad:** El uso comunicacional en la interrelación humana

##### Módulo 3: Comunicación Efectiva

- La habilidad de escuchar
- La habilidad de preguntar
- Factores que facilitan la comunicación
- Factores que dificultan la comunicación

**Actividad:** Role-Playing

##### Módulo 4: Causas de la Violencia

- Características del medio social
- Características de trabajo
- Características del agresor –víctima

**Actividad:** Role-Playing

##### Módulo 5: Consecuencias de la violencia en el trabajo

- Víctimas directas
- Víctimas secundarias

**Actividad:** Reconciliándonos con el pasado

##### Módulo 6: Conocer nuestras propias emociones

- ¿Cuál es mi pertenencia social?
- Distinguir las diferentes Emociones

**Actividad:** Graficar Emociones

##### Módulo 7: Prevención e Intervención

- Medidas referentes al entorno
- Medidas referentes al procedimiento de trabajo
- Medidas referentes a sistema de seguridad
- Evaluación de la violencia en el trabajo

**Actividad:** Elaboración de protocolos de protección

#### Tipo de Evaluación:

Evaluación de acuerdo a participación, comprensión y capacidad de análisis

#### Requisitos de Aprobación:

- Nota Mínima: 4,0
- % Asistencia Mínimo: 75%