



Colegio Oficial de  
Ópticos-Optometristas  
de Andalucía

# ¡Mejora tu comunicación, mejora tus resultados!

PROFESORADO: Lucila To



Óptico-Optometrista de formación desde 1992 por la Escuela Universitaria de Óptica y Optometría de Terrassa. Practitioner, Master y Trainer en PNL (Programación Neurolingüística) por vocación.

Directora de centro de Optometría y Terapia Visual en Andorra

Docente en el Master oficial de Terapia Visual en la Universidad de Valencia

Curso pendiente de reacreditar por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (SNS)

## **PROGRAMA ¡MEJORA TU COMUNICACIÓN MEJORA TUS RESULTADOS!**

### **Objetivos específicos**

- Explicar los elementos que están en juego en el acto comunicativo en la atención al paciente y usuarios de los servicios del Óptico-Optometrista.
- Explicar las premisas de la comunicación efectiva, para llegar a todo tipo de clientes, pacientes y usuarios en los servicios prestados por el Óptico-Optometrista, basada en la teoría constructivista de la comunicación.
- Aplicar un modelo en la gestión del cambio en la intervención del Óptico-Optometrista, enriquecida por estructuras de lenguaje sensorial.
- Aplicar las claves de la comunicación verbal y la no verbal para crear empatía y flexibilizar los patrones comunicativos en el encuentro comercial y terapéutico.
- Analizar la importancia de formular objetivos concretos y específicos para el desarrollo profesional y empresarial.

- Mostrar el ciclo de atención al usuario, adaptado de la Guía Calgary, cómo estrategia terapéutica y comercial, para acompañarle y proponer soluciones a sus necesidades visuales.

### **Objetivos generales:**

Dar a conocer las bases de la comunicación constructivista y su efectividad en el logro de los

Objetivos profesionales de los ópticos-optometristas, para la mejora de nuestros servicios a la sociedad y la mejora de nuestras competencias como profesionales.

### **Contenido:**

#### 1. Comunicación Y Gestión Del Cambio

1. Premisas De La Comunicación
2. Esquema De La Comunicación
3. Comunicación Bidireccional

#### 2. Nuestro Mapa Del Mundo Y Los Canales Sensoriales

1. Visual, Auditivo Kinestésico
2. El Lenguaje Enriquecido
3. Claves de acceso ocular

#### 3. Habilidades Comunicativas

1. Escucha Activa, La Influencia De La Escucha
2. El Arte De Preguntar; Usando La Magia Del Lenguaje
3. Parafrasear, Poniendo Dirección A La Comunicación
4. Empatía

#### 4. Proponer Nuestras Soluciones

1. Definición De Objetivos
2. El Ciclo De Atención Al Usuario