

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

COMUNICACIÓN PARA LA ACCIÓN EFECTIVA

Código INAP IN26659/17 **Estado** Activo

Programa Formación Directiva **Área** Desarrollo de competencias

Fundamentación

La comunicación ha adquirido un creciente protagonismo en el ámbito de la gestión organizacional, hecho que lleva implícito un cambio paradigmático en la forma de interpretar el fenómeno de la comunicación humana y organizacional. Este cambio de mirada, pasa de la concepción tradicional que concibe a la comunicación como transmisión de información, al concepto de la comunicación como generadora de acción.

Cuando analizamos las tareas que realizan cotidianamente los integrantes de las organizaciones públicas tales como planificar, coordinar, asesorar, organizar, evaluar, controlar, negociar, liderar, entrevistar o atender al público, comprobamos que todas son realizadas conversando con otros. Gran parte de las actividades que se desarrollan en una organización tienen un importante componente conversacional.

Es por esto que en el marco del Sistema Nacional de Empleo Público, el INAP pone a disposición de los agentes este curso a distancia que les permitirá desarrollar competencias comunicacionales para el desempeño de tareas de mayor complejidad y profesionalización en la gestión pública.

Contribución esperada

Se espera que los participantes adquieran conciencia acerca de la importancia de la interacción comunicacional en el desempeño de sus tareas y en la construcción de sus vínculos laborales. Que incorporen competencias comunicacionales que les permitan mejorar la efectividad de sus conversaciones con su equipo de trabajo, con otras personas con las que interactúan al interior de la organización y con los contribuyentes y ciudadanos a los que el organismo presta sus servicios.

Perfil del participante

Asesores públicos y agentes públicos profesionales o no que componen equipos de trabajo en la formulación y gestión de proyectos de gestión de áreas/unidades sustantivas o de apoyo de cualquier nivel de la administración pública.

Objetivos

El curso tiene como objetivo que los participantes:

- Adquieran conciencia acerca de la importancia de la interacción comunicacional en la acción laboral.
- Desarrollen habilidades para comunicarse con poder y persuasión.
- Potencien su eficacia en la interacción y en el desarrollo de vínculos interpersonales.

- Incrementen su efectividad en la coordinación de acciones.
- Incorporen conocimientos y destrezas comunicacionales para un mejor desempeño laboral.

Contenido

Unidad I: La dimensión comunicacional de la gestión organizacional.

Enfoque tradicional de la comunicación. La comunicación humana como proceso intersubjetivo. La percepción. Variable situacional y de contexto en el proceso de la comunicación. La acción como comunicación. Un nuevo modelo de comunicación. Acerca del lenguaje, la acción y las conversaciones. La organización como red conversacional. El carácter conversacional del trabajo.

Unidad II: Modelos mentales.

El mapa y el territorio. Importancia y dualidad de los modelos mentales. Los condicionantes de nuestros modelos mentales. Cómo creamos nuestros modelos mentales. Las distinciones y los modelos mentales. Los paradigmas. Las trampas de nuestros modelos mentales.

Unidad III: La comunicación en acción.

Los actos lingüísticos básicos. Las observaciones. Las declaraciones. Algunas declaraciones fundamentales en la vida. Los juicios. Los juicios y la estructura de la temporalidad. Cómo se fundan los juicios. Juicios y observaciones en la comunicación efectiva. El feedback como herramienta de conducción y retroalimentación grupal. El feedback y los niveles de aprendizaje y cambio. El feedback y la ventana de Johari. Modelo del aprendizaje de la acción humana.

Unidad IV: La comunicación como coordinación de acciones.

Los compromisos conversacionales. La danza de las promesas. Los componentes de la promesa. Los pedidos. Las ofertas. El ciclo de coordinación de acciones. Problemas en la coordinación de acciones. El reclamo como accionar productivo. Los compromisos y la confianza. La emocionalidad de la confianza. La confianza en la cultura organizacional. Los dominios de la confianza. Diseño de conversaciones.

Unidad IV: La comunicación como coordinación de acciones.

Los compromisos conversacionales. La danza de las promesas. Los componentes de la promesa. Los pedidos. Las ofertas. El ciclo de coordinación de acciones. Problemas en la coordinación de acciones. El reclamo como accionar productivo. Los compromisos y la confianza. La emocionalidad de la confianza. La confianza en la cultura organizacional. Los dominios de la confianza. Diseño de conversaciones.

Unidad VI: Los actos del habla.

Las conversaciones improductivas. Exponer e indagar en forma improductiva. Conversaciones productivas. Exponer en forma productiva. Indagar en forma productiva. Combinaciones del exponer e indagar. El arte de la indagación. El rol de guía de las preguntas. Tipos de preguntas.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La actividad se desarrollará a través de la plataforma de e-learning del INAP. El eje de la propuesta pedagógica es promover el trabajo colaborativo entre los participantes y la reflexión a partir de los contenidos del curso y su vinculación con situaciones cotidianas en el ámbito laboral.

Se realizarán ejercicios de:

- Autorreflexión acerca de su práctica comunicacional.
- Análisis de los postulados teóricos y su vínculo con la práctica cotidiana en su ámbito laboral. Intercambio en el foro acerca del análisis de textos y videos.
- Realización de actividades de dar y recibir feedback en su equipo de trabajo.
- Realización de ejercicios para la mejora de la coordinación de acciones en su ámbito laboral.

Descripción de la modalidad

A distancia. En cada una de las unidades el cursante deberá realizar ejercicios y entregarlos en tiempo y forma al tutor del curso.

Bibliografía

- ECHEVERRÍA, Rafael. (1994). Ontología del lenguaje. Dolmen.
- ECHEVERRÍA, Rafael. (2010). Actos de lenguaje: La escucha. Granica.
- FLORES, Fernando. (1994). Creando organizaciones para el futuro. Dolmen.
- O'CONNOR, Joseph; MCDERMOTT, Ian. (1996). PNL para directivos. Urano.
- ANZORENA, Oscar. (2008). Maestría personal. El camino del Liderazgo - Un modelo para la práctica del coaching y la facilitación del desarrollo personal y organizacional", Buenos Aires: Ediciones Lea.
- KOFMAN, Fredy. (2001). Metamanagement. Granica.
- COSTA, Joan. (1999). La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión. Paidós.
- CUDICIO, Catherine. (1992). PNL y comunicación. Granica.
- ELLIS, Richard; MCCLINTOCK, Ann. (1993). Teoría y práctica de la comunicación humana. Paidós.
- ARGYRIS, Chris. (1999). Conocimiento para la acción. Granica.

Evaluación de los aprendizajes

La evaluación de los aprendizajes será de proceso y de producto.

- Evaluación de proceso: La aprobación de cada unidad temática implicará la realización y aprobación de diferentes tipos de tareas. También se tendrá en cuenta la participación en los foros de discusión.
 - Evaluación final: con la aprobación del trabajo práctico final. Este trabajo será de carácter individual y para su realización se deberá poder relacionar y poner en práctica los conocimientos aprendidos en las distintas unidades temáticas.
- Para la evaluación se ponderará en un 50% la adquisición e integración de los conceptos desarrollados y en otro 50% la competencia de aplicarlos a una situación específica del ámbito laboral.

Instrumentos para la evaluación

Para la evaluación de proceso: Realización de tareas individuales en cada una de las unidades temáticas del curso, así como la participación obligatoria en actividades propuestas en el foro de discusión. Dichas tareas son de autorreflexión y de interacción con el grupo de trabajo y tienen como objetivo que el participante pueda analizar su práctica cotidiana en su puesto de trabajo a la luz de las nuevas distinciones conceptuales y herramientas propuestas en el curso, a los efectos de ir incorporando las nuevas competencias.

Se evaluará la comprensión del material de lectura obligatoria de la unidad temática y su vinculación con su actividad laboral, así como el plan de acción o de mejora en los casos que la tarea lo requiera.

Para la evaluación final: Realización de una tarea que implique la ejecución de una secuencia de acciones teóricas y prácticas.

- Descripción de una conversación disfuncional en el ámbito laboral utilizando una herramienta que implique la posibilidad de discriminar acciones, pensamientos y emociones.
- Análisis de esta conversación utilizando las diferentes distinciones conceptuales vistas en el curso.
- Rediseño de dicha conversación en relación al objetivo que se pretende conseguir con ella.
- Llevar a cabo la conversación de acuerdo al rediseño realizado.
- Analizar la experiencia y realizar un reporte del trabajo efectuado en cada uno de los pasos.

Se evaluará la comprensión de los diferentes conocimientos desarrollados en el curso, así como la capacidad de relacionarlos y llevarlos a la práctica en su ámbito laboral.

Requisitos de Asistencia y aprobación

- Entrega en tiempo y forma de los ejercicios correspondientes a cada unidad temática.
- Participación en, por lo menos, el 60% de los foros de discusión.
- Aprobación del trabajo práctico final.

Duración (Hs.)

72

Detalle sobre la duración

72 horas distribuidas a lo largo de catorce semanas. Cada una de las seis unidades tendrá una duración de dos semanas de cursado y posteriormente, una vez finalizado el cursado, se dispondrá de dos semanas para la presentación del trabajo práctico final.

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialista en comunicación organizacional.

Origen de la demanda

Actividad organizada por INAP.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20101495419	ANZORENA, OSCAR RICARDO
27263521558	APHAL, KARINA ELIZABETH
27167651882	BELLO, MARIA ALEJANDRA
27145263706	GLAIMAN, IRENE MARCELA
20178224256	MUSSI, RODOLFO LUIS
27238901389	RODAS, MARIA MARTHA
20210166425	SALES NAVAS, SERGIO RAUL
27233036868	SUAREZ, MARIA DEL PILAR
20277780012	VERON, JORGE ALEJANDRO