

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

COMUNICACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO

Código INAP IN29472/18 **Estado** Activo

Programa -Competencias Directivas **Área** -Cultura Organizacional

Fundamentación

El siglo XXI plantea constantemente nuevas necesidades y exigencias de los ciudadanos, y obliga a la actualización permanente de las habilidades de los agentes del sector público para brindar un servicio eficiente.

La Inteligencia Emocional, en el ámbito laboral, interviene en la toma de decisiones favorables, en la calidad de las relaciones interpersonales y en la apropiada gestión de las emociones.

Las competencias comunicacionales y la inteligencia emocional, se combinan para actuar con eficiencia y eficacia en las tareas diarias, mejorando el clima laboral y resolviendo los conflictos en forma cooperativa, lo que redundará en definitiva en un mejor servicio al ciudadano.

Contribución esperada

Se espera que el agente esté en condiciones de mejorar sus competencias comunicacionales para gestionar emociones en beneficio propio, de su entorno laboral y de los usuarios externos. En el nivel de impacto organizacional, se espera que la actividad mejore el clima organizacional por medio de una disminución de conflictos interpersonales.

Perfil del participante

Altos Directivos Públicos vinculados estrechamente con la gestión política que requieran de una comprensión del contexto para poder aportar insumos al funcionario político y/o que implementen la gestión estratégica de las políticas públicas y/o aquellos sean responsables de la gestión operativa, centrados directamente en los procesos de prestación de productos y servicios. Asimismo, el ciclo está orientado a profesionales expertos con funciones de asesoría a los máximos funcionarios de los organismos.

Objetivos

Conocer aspectos básicos de la comunicación en el Sector Público.

Desarrollar competencias aptitudinales y actitudinales tendientes a ejercitar la empatía.

Dominar técnicas de escucha activa.

Desarrollar estrategias comunicacionales basadas en la gestión de las emociones, la escucha activa y la comunicación eficaz para el logro de los objetivos institucionales.

Contenido

Módulo I: Aspectos básicos de la comunicación en el sector público.

La trama de la comunicación en el Sector Público.

Modelos Mentales.

Efectividad en los mensajes.

Módulo II: Introducción a la Inteligencia Emocional

Concepto de inteligencia emocional.

Gestión de sí mismo y atención plena.

Componentes, beneficios y entrenamiento de Inteligencia Emocional.

Módulo III: Competencias Comunicacionales

Escucha Activa Teoría y Práctica.

Comunicación Eficaz Elementos y obstáculos.

Comunicación verbal y no verbal.

Módulo IV: Encuentro entre la Efectividad y la Inteligencia emocional.

Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.

Aplicación de la Inteligencia Emocional en su contexto laboral.

Estudio de Casos y Plan de Mejora Personal.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Se desarrollarán exposiciones dialogadas y se utilizarán técnicas grupales, para que los participantes realicen las prácticas.

Actividades introductorias: orientadas a conocer los saberes previos y sus expectativas a fin de adecuar y ajustar contenidos y estrategias metodológicas.

Actividades de desarrollo: se conformarán grupos de simulación que tomarán situaciones del ámbito laboral para aplicar las herramientas de la comunicación y la inteligencia emocional.

Actividades integradoras finales: en esta instancia se integrarán los contenidos desarrollados y que están relacionadas tanto con la contribución esperada como con el producto final de la actividad. Está prevista una evaluación escrita final como producto final.

Se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

Diapositivas, música y narraciones.

Videos.

Análisis de casos de comunicación en el sector público.

Ejercicios de roles para la comunicación efectiva.

Test de Inteligencia Emocional.

Descripción de la modalidad

Presencial.

Bibliografía

Chris Roebuck, "Comunicación Eficaz: Un Manual Práctico para Pensar y Trabajar con Inteligencia" Capítulo 2

Daniel Goleman, "La Inteligencia Emocional" capítulo 16 y Apéndice E

Natalia Ramos y otros "Practica la Inteligencia Emocional Plena" Capítulos 2 y 3

Material de Apoyo, elaborado por la docente en base a la siguiente cybergrafía

Guía Referencial Iberoamericana de Competencias Laborales en el Sector Público <http://siare.clad.org/fulltext/0082402.pdf>

Comunicación en las administraciones públicas <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A1T7.pdf>

La Comunicación en las instituciones del sector público , Mario Sebastián Román

<http://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060016.pdf>

Estrategia, liderazgo, gestión personal y visión directiva en el sector público, Eduardo Sicilia

<http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/390/EDUARDO%20SICILIA.pdf>.

Evaluación de los aprendizajes

De proceso:

Se realizará una evaluación de proceso continua, individual y escrita de los contenidos desarrollados a la que se sumará una valoración global de la actitud proactiva de las personas participantes durante el desarrollo de los encuentros. La evaluación escrita representa el 70% de la ponderación total y la participación activa, un 30%. Se considerará efectivo el proceso de aprendizaje, con una valoración final de ambas instancias de, al menos, un 80%.

De producto:

La evaluación de producto consistirá en el desarrollo y análisis por escrito de un escenario propio del ámbito laboral del agente. Se evaluará la aplicación de la metodología utilizada en el curso (Comunicación eficaz, Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva y Los principios de inteligencia emocional). Se aprobará con una valoración mínima del 70% sobre un total del 100%.

Instrumentos para la evaluación

Para la evaluación de proceso:

Se utilizarán 2 cuestionarios de 5 preguntas cada uno sobre los conceptos desarrollados en las unidades 1, 2, 3. Cada pregunta contestada correctamente representa un 20% del 100% total del cuestionario. Las puntuaciones de los cuestionarios se volcarán en una grilla que incluirá un apartado para la valoración de la proactividad.

Para la evaluación de producto:

Trabajo final escrito: Los participantes proponen un caso en un escenario aplicable al ámbito laboral. Se presentará en un formato predeterminado comparable con la grilla que servirá para la corrección de los trabajos.

Para la evaluación de satisfacción del cursante en relación al desempeño docente y de su propuesta formativa, se utilizará encuesta de opinión INAP. Planilla de encuesta de opinión de satisfacción INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Asistencia al 80% de los encuentros, aprobación de los cuestionarios parciales y del trabajo escrito final.

Duración (Hs.)

20

Detalle sobre la duración

5 encuentros semanales de 4 horas cada uno.

Lugar

A designar.

Perfil Instructor

Especialistas en la temática.

Origen de la demanda

Alta Dirección Pública.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27056107806	AIMO,NORMA SUSANA