SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

CONVERSACIONES EFECTIVAS

Código INAP IN32596/19 **Estado** Activo

Programa)Capacidades Específicas Gestión Pública **Área**)Comunicación

Fundamentación

La buena comunicación es uno de los elementos esenciales para el desempeño delos equipos y las organizaciones.

No implica simplemente intercambiar palabras. A través de las conversaciones, los seres humanos coordinan acciones para hacer que su efectividad conjunta supere la suma de sus habilidades individuales.

Cotidianamente comprobamos que la mayor parte de nuestro tiempo en nuestro espacio laboral estamos hablando, generando que las cosas sucedan. Planificamos, asesoramos, coordinamos, evaluamos, negociamos, atendemos al público, controlamos, generamos cambios, …

Conversar efectivamente es clave para gestionar el día a día y llegar a las metas como así para generar un clima de trabajo agradable, donde esté presente la motivación y el compromiso por la tarea.

Toda organización puede entenderse como un sistema conversacional, como una red de personas que a través de conversaciones generan vínculos de compromisos. La calidad de las conversaciones, y la manera de relacionarse con los otros determinará la capacidad de acción de las personas dentro de su entorno de trabajo.

El curso pretende despertar el interés y la reflexión sobre la temática, aportando herramientas concretas, redundando positivamente en el desempeño de la tarea.

Contribución esperada

Se espera que los participantes adquieran conciencia acerca de la importancia de las conversaciones en el desempeño de sus tareas y en la construcción de sus vínculos laborales.
Se espera que desarrollen competencias conversacionales que les posibiliten mejorar sus relaciones interpersonales hacia el interior de su ámbito de trabajo y sus equipos. Asimismo, se espera un impacto en la calidad de las relaciones 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

Valorar a la comunicación como elemento esencial para el logro de las metas de los equipos y organización.
Comprender conceptos conversacionales a fin de mejorar y/o afianzar las relaciones en el ámbito laboral
Incrementen su efectividad para dar y recibir feedback.
Detectar fortalezas y debilidades personales y del propio equipo en cuanto a la modalidad comunicacional, con el objeto de rediseñar sus conversaciones.
Transferir los aprendizajes a su ámbito de trabajo.

Contenido

Unidad 1
El impacto de los modelos mentales en las conversaciones
Síntesis y re redacción del Enfoque tradicional y actual de la comunicación
La comunicación como proceso intersubjetivo
Los modelos mentales
El mapa y el territorio
Síntesis de la importancia de la dualidad de los Modelos Mentales
Síntesis de los condicionantes de los modelos mentales
Como creamos nuestros modelos mentales
Las distinciones

Unidad 2
El Poder de las Palabras
Los Actos Lingüísticos Básicos
Las Observaciones y sus características
Las Declaraciones
Algunas Declaraciones Fundamentales en la Vida
Los Juicios y sus características
Cómo se Fundan los Juicios
Juicios y Observaciones en la Comunicación Efectiva
La relación entre observaciones, juicios y declaraciones
El Feed Back como Herramienta para mejorar las relaciones y el desempeño

Unidad 3
Escucha Activa
El Fenómeno del Escuchar
Escuchar No Es Oír
El Sentido de las Palabras
El Proceso de Asignación de Sentido
La Actitud de “Apertura” a Escuchar
Condicionantes de la Escucha
Herramientas para una Escucha Efectiva
Escuchar las Emociones

Unidad 4
Conversaciones productivas
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
Las actitudes necesarias

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 conversacional.
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. Rediseño de conversaciones

Descripción de la modalidad

Virtual con tutoria

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\\\

Duración (Hs.)

32

Detalle sobre la duración

32 horas distribuidas en cuatro semanas.

Lugar

-

Perfil Instructor

Nombre y apellido: Slutzky, Viviana - Categorizado INAP como Profesional

Nombre y apellido: Sales Navas, Sergio - Categorizado INAP como Profesional

Origen de la demanda

ADP

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27263521558	APHAL,KARINA ELIZABETH
27167651882	BELLO,MARIA ALEJANDRA
23318273774	ESCOBEDO,LORENA SILVINA
27120027293	LASO,MARIA SUSANA
27238901389	RODAS,MARIA MARTHA
20210166425	SALES NAVAS,SERGIO RAUL
27202013363	SLUTZKY,VIVIANA EDITH
20277780012	VERON,JORGE ALEJANDRO