

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 de los 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 permitan 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 tutoría

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.
- ELLIS, Richard; MCCLINTOCK, Ann. (1993). Teoría y práctica de la comunicación humana. Paidós.

Evaluación de los aprendizajes

- 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:

Informes de la plataforma sobre la 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.

Guía para evaluar, en cada trabajo, 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: guía para evaluar la realización de una tarea que implique la ejecución de una secuencia de acciones teóricas y prácticas.

Encuesta de satisfacción del participante

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 conforme a los criterios de evaluación.

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