

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

PAUTAS PARA UNA COMUNICACIÓN ORAL DE CALIDAD

Código INAP IN34162/20 **Estado** Activo

Programa)Campos de Práctica- Trayecto Formativo **Área**)Comunicación

Fundamentación

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) ha generado actividades de capacitación que permiten fortalecer y desarrollar las capacidades del personal teniendo en cuenta las competencias requeridas según campos específicos de prácticas dentro del Sector Público.

Estas actividades están organizadas como espacios de capacitación atendiendo tanto a las tareas habituales de los y las participantes como a sus expectativas de desarrollo de carrera.

El agrupamiento de las actividades según campos de práctica específicos constituye una oferta de formación orientada que ofrece un conjunto de actividades de capacitación, a través de las cuales, se fortalecen competencias y saberes que promueven desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo en áreas determinadas de la Administración Pública.

De acuerdo con este agrupamiento, se podrán tomar las actividades en su conjunto o algunas de ellas, en función de los intereses y necesidades de las y los trabajadores. Es decir, que podrán armar sus propios trayectos formativos dentro de un campo o en combinación con actividades de otros campos que sean afines a sus tareas e intereses de carrera.

Asimismo, el INAP brinda otras actividades de capacitación transversales a cualquier campo de práctica, por lo que los trabajadores podrán también construir sus trayectos seleccionando cualquiera de estas actividades de este conjunto.

Este curso se inscribe en el marco de las actividades correspondientes al campo de administración y servicios de oficina. De esta manera las actividades que ofrece el INAP articulan las necesidades de los puestos de trabajo, con los intereses de los participantes y promueve la autonomía en la proyección de su propia carrera.

Asimismo, el INAP brinda otras actividades de capacitación transversales a cualquier campo de práctica, por lo que los trabajadores podrán también construir sus trayectos seleccionando cualquiera de estas actividades de este conjunto.

Este curso se inscribe en el marco de las actividades correspondientes al campo de administración y servicios de oficina. De esta manera, las actividades que ofrece el INAP articulan las necesidades de los puestos de trabajo, con los intereses de los participantes y promueve la autonomía en la proyección de su propia carrera.

Contribución esperada

Se espera que el espacio de formación permita a los participantes:

- mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en su área de desempeño.
- evitar o disminuir los conflictos o malentendidos con el público interno y externo, generados por problemas en la

comunicación.

Perfil del participante

Esta actividad está dirigida a quienes se desempeñan como Asistentes administrativos pertenecientes a las familias de: administración y servicios generales, compras y contrataciones, administración presupuestaria, asuntos jurídicos, área de atención al ciudadano, como así también secretarías.

También aplica para la promoción de Tramo Intermedio E; F y C; D del agrupamiento general, siempre y cuando se complete con las otras actividades seleccionadas por INAP para cubrir los requerimientos de créditos establecidos por la normativa.

Objetivos

Los objetivos de formación se describen en términos de capacidades.

- Valorar la comunicación como una herramienta de gestión, para mejorar la atención al público interno y externo
- Aplicar reglas de cortesía en todos los canales y vías de comunicación, en función del logro de los objetivos del área.
- Desarrollar habilidades comunicacionales para identificar las necesidades de los usuarios, orientar y brindar información pertinente y actualizada.
- Reconocer los momentos de la verdad en el ámbito de trabajo, para analizar el impacto en el área de desempeño.
- Identificar causas que pueden desencadenar un conflicto, para evitarlo o minimizarlo, a través del uso de distintas técnicas.

Contenido

Unidad 1: Las competencias para la atención al público

Competencias del personal que atiende al público.

Concepto de usuario interno y externo.

Los momentos de la verdad.

Ciclos del servicio y momentos de la verdad.

Mejorando los servicios.

Unidad 2: La comunicación humana

Esquema de comunicación humana.

Tipos de comunicación.

Comunicación verbal y no verbal.

El impacto de las nuevas tecnologías en la atención al público.

La programación neurolingüística (PNL): aportes a la comunicación. Sistemas de representación sensorial.

Proceso de escucha. Argumentación: asesorar, orientar.

Esquema de argumentación. ¿Cómo decir "NO" con calidad?

Escucha activa. Tipos de escucha.

Unidad 3: Herramientas para prevenir y resolver conflictos

Gestión de conflictos.

Misma situación, diferentes puntos de vista. Hechos vs. interpretaciones.

¿Cómo se resuelven los conflictos?

Acumulación de sentimientos negativos.

Manejo de conversaciones difíciles.

¿Cómo evitar morder el anzuelo?

Técnicas para destrabar situaciones conflictivas.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El foco de la capacitación está puesto en el desarrollo de capacidades específicas de la formación del profesional e intenta promover un aprendizaje práctico, integral y activo. Busca como resultado cambios en la forma de pensar y actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros) que adquiere significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades individuales y grupales tendientes a que el participante relacione la teoría con el cotidiano laboral, y pueda analizar e identificar las características de su equipo de trabajo y proponer cambios para la mejora del desempeño de los integrantes que lo componen.

Las actividades se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, grupos de discusión, análisis y resolución de casos y/o situaciones y debate a partir de la presentación de documentos, foro virtual, etc.

A modo de ejemplo, se describen algunas actividades que se implementarán:

Actividades diagnósticas

- Presentación del curso: propósito, estructura, objetivos, contenidos, cronograma de tareas para desarrollar, criterios de evaluación.

- Evaluación diagnóstica sobre los distintos servicios que brinda al ciudadano el organismo en el que se desempeña.

Actividades de desarrollo

- Análisis de distintas situaciones para el reconocimiento de los principios de la atención.

- Reconocimiento y aplicación, a través de distintos ejercicios, de los sistemas representacionales de la PNL en la atención de los usuarios.

- Identificación de los momentos de la verdad y el impacto en la atención.

- Identificación de las pautas para argumentar y promover un diálogo claro y preciso.

Actividades integradoras

Se solicitarán dos trabajos en los que los participantes deberán:

- resolver una situación del cotidiano laboral aplicando las distintas herramientas que se trabajaron en el módulo.

- elaborar un documento en el que autoevalúen situaciones de comunicación en las que participan habitualmente e identifiquen aspectos que deben mejorar, teniendo como guía: los momentos de la verdad en un ciclo de servicio, los sistemas de representación sensorial, el proceso de escucha y la gestión de conflictos.

Por otro lado, tendrán acceso a las herramientas para interactuar con el tutor y con el resto de los participantes: correo electrónico, foros y buzón de tareas, entre otras.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorado

Bibliografía

- DILTS, Robert. (1990). Cómo cambiar creencias con la PNL, Málaga, Sirio.
- BANDLER, R. y GRINDER, J. (1982). De Sapos a Príncipes. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- ECHEVERRÍA, R. (2005). Ontología del lenguaje. Buenos Aires: Gránica.
- INAP. (2011). Curso virtual "Información y Atención al Público", Buenos Aires, INAP.
- WATZLAWICK, Paul; BEAVIN BAVELAS, Janet; JACKSON DON D. (1993). Teoría de la comunicación humana. Barcelona, Herder.
- INAP. (2011). Curso virtual "Información y Atención al Público". Buenos Aires. INAP.
- CASTILLO, Daniel Prieto. (1990). Diagnóstico de comunicación. Quipus. Quito.
- ALBRECHT, Karl. (1991). Gerencia de servicio, Bogotá, Legis.
- ÁLZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao, Universidad del País Vasco.
- EVANS, James y LINDSAY, William. (2000). La administración y control de la calidad. México, International Thomson Editores.
- GOLEMAN, Daniel, Richard Boyatzis y Anne Mc Kee (2003), El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional, Buenos Aires, Plaza & Janes editores.
- URY, William y FISCHER, Roger. (1985). Sí... ¡De acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Bogotá. Norma.
- Ex MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN. Ex SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL. (2017). Protocolo de Atención Ciudadano.

Evaluación de los aprendizajes

La evaluación se considerará como una instancia presente durante todo el proceso de enseñanza con el propósito de identificar fortalezas y dificultades, y efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades. Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de resultados o final:

- Evaluación diagnóstica: Al inicio del curso o tema nuevo, para que el tutor pueda efectuar un diagnóstico del grupo y realizar los ajustes necesarios en las actividades y secuencia de los contenidos.
- Evaluación de proceso: Realizada en forma continua y sistemática. Monitoreo de las actividades previstas individuales y/o grupales y la intervención en los foros. Se tendrá en cuenta la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados, así como la acreditación de, por lo menos, una o dos intervenciones sustantivas en cada foro.
- Evaluación de resultados o final: De carácter práctico para que los participantes puedan aplicar lo aprendido y demostrarlas capacidades desarrolladas, que se administrará al finalizar el curso.

Se solicitarán propuestas de mejora para la atención a usuarios en el área en la que se prestan servicio. Se propondrá, asimismo, una situación crítica conflictiva del cotidiano laboral para analizar estilos representacionales de un empleado, para evaluar competencias puestas en juego y para proponer una solución al conflicto aplicando técnicas y herramientas presentadas en el módulo.

Criterios de evaluación:

Los criterios de evaluación están asociados a las capacidades descriptas en el curso. El tutor evaluará si el participante:

- se comunica con claridad y precisión conceptual.
- fundamenta las decisiones tomadas.
- reemplaza las palabras por el léxico adecuado.
- identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.
- aplica reglas de cortesía en las situaciones planteadas.
- identifica necesidades de los usuarios y brinda respuestas satisfactorias.
- aplica normas y principios para la atención al público en la resolución de problemas y
- Aplica herramientas para mejorar la comunicación con el público.

Instrumentos para la evaluación

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Matriz de evaluación del trabajo integrador final.
- Encuestas para relevar la opinión de los participantes.
- Encuesta para relevar la opinión del tutor.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Es requisito realizar y entregar los trabajos solicitados por el tutor y aprobar la evaluación final integradora del curso. Para cada actividad, se otorgará una semana de plazo con un margen de hasta tres días posteriores. Para el trabajo final, se dará una semana de plazo con un margen de hasta cinco días. Según el caso, se contemplará la postergación de la entrega de los trabajos.

Para la ponderación de las distintas actividades, se aplicarán los siguientes porcentajes

Las introductorias tendrán una valoración del 10%.

- Las de desarrollo tendrán una valoración del 40%.

- La de integración (producto/trabajo final) tendrá una valoración de 50%.

Duración (Hs.)

32

Detalle sobre la duración

El curso se desarrollará en cinco semanas.

Lugar

Campus INAP.

Perfil Instructor

Tutor-especialista, con experiencia e idoneidad en la temática del curso. Con experiencia en educación a distancia virtual

Origen de la demanda

Trayecto Formativo

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27315263145	BARBIERE,MARIA FLORENCIA
27233260792	COLACE,PAULA
27218364263	DICIANNA,VERONICA ADRIANA
20142636043	GONZALEZ,ROBERTO HECTOR
27248675514	LOREDO JACOBY,MARIA VERONICA
20224320230	MERKIER,DANIEL FABIAN ISAIAS
23182852694	MERKIER,HADINA RUTH