

**SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD****Nombre**

HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN ORAL EN CONTEXTOS LABORALES (APT)

Código INAP IN35389/21 **Estado** Activo**Programa**)Campos de Práctica **Área**)Comunicación**Fundamentación**

Propósito: desarrollo o fortalecimiento de capacidades

En los organismos públicos, interactuamos permanentemente con propósitos laborales: para solicitar o transmitir una información relacionada con las tramitaciones, para hacer una consulta, para acordar un cronograma de trabajo, para dar o recibir alguna indicación siguiendo un procedimiento, etc. Muchas de estas interacciones se producen en situaciones de trabajo informales, que se desarrollan en el marco de un buen clima laboral, aunque esto último puede no ser así por problemas relacionados con la transmisión durante la comunicación oral.

Además, los trabajadores que interactúan con la ciudadanía u otros agentes en los organismos públicos cumplen un rol clave; son articuladores de las demandas y necesidades de sus interlocutores con la organización y, al mismo tiempo, establecen relaciones con los miembros de su organización y de otras, para llevar a cabo las diferentes tareas que les competen.

Resulta fundamental que secretarías, asistentes administrativos, personal de mesa de entradas, asistente de atención a la ciudadanía y otros trabajadores que interactúan con los distintos tipos de públicos, desarrollen capacidades vinculadas con la comunicación oral para brindar un servicio de calidad y sostener un buen clima laboral. Entre ellas, las que favorecen la escucha activa, la indagación para una buena comprensión de lo que se transmite, el argumentar, asesorar, orientar y otras.

Del mismo modo, cuando son la cara visible del organismo al que se dirigen los ciudadanos - usuarios de los servicios -, es imprescindible que cuenten con un amplio conocimiento del trabajo de información, orientación y asesoramiento que deben realizar y con las actitudes éticas y de compromiso con la tarea, con los ciudadanos y con el organismo que representan.

Esta actividad desarrolla herramientas para mejorar la comunicación, las conversaciones que mantienen los trabajadores en su ámbito laboral durante la realización de sus actividades y tareas y las que posibilitan satisfacer demandas y necesidades de quienes requieren los servicios que brinda el Estado a través de sus organismos públicos.

A partir de lo mencionado y en línea con la Propuesta Formativa del INAP, en la presente actividad prevalecen los

siguientes tipos de saberes: Saber (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías) - Saber hacer (saberes de acción vinculados con la capacidad de intervenir) - Saber interactuar (saberes de relación que se expresan a través de los vínculos que se establecen con los demás) - Saber reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc).

Contribución esperada

Se espera que con esta capacitación los trabajadores logren una comunicación efectiva con sus interlocutores, posibilitando un clima positivo de trabajo y, de este modo, sostener las relaciones tanto con su equipo como con personas de otras áreas, ciudadanos.

Esta actividad contribuye al desarrollo de capacidades para:

- escuchar activamente a sus interlocutores para distinguir las características comunicacionales de su interlocutor y el estado emocional en el que se encuentran,
- comunicarse de manera empática
- generar confianza con su interlocutor,
- transmitir con claridad información de acuerdo con las características y necesidades de su interlocutor,
- mejorar la transmisión durante la comunicación oral y evitar conflictos.

Perfil del participante

Asistentes administrativos, asistentes de atención a la ciudadanía, secretarios que se desempeñan en alguna de las áreas de los organismos públicos de la APN: RRHH, compras y contrataciones, administración financiera, etc.

Esta actividad es apta para la promoción a TRAMO INTERMEDIO de Asistentes administrativos, Asistentes de atención a la ciudadanía y Secretarías del AGRUPAMIENTO GENERAL, NIVELES E y F.

Objetivos

Se espera que los participantes logren:

- Valorar la comunicación como una herramienta de gestión para mejorar la relación con las personas con las que trabaja y con los usuarios externos posibilitando un clima positivo de trabajo.
- Identificar el estilo de comunicación de su interlocutor para generar confianza y conexión y de este modo lograr mejores resultados en el intercambio.
- Reconocer el valor de la empatía y escucha activa a su interlocutor.
- Argumentar la información que se ofrece, enfocada en las necesidades de su interlocutor.
- Resolver problemas producidos por desentendimientos durante la comunicación oral.

Contenido

Unidad 1: La comunicación humana

Esquema de comunicación humana.

Tipos de comunicación. Comunicación verbal y no verbal.

El impacto de las nuevas tecnologías en la comunicación.

Clima y relaciones de trabajo positivas.

Unidad 2: Estilos de comunicación

La Programación Neurolingüística (PNL): aportes a la comunicación.

Sistemas de representación sensorial.

Lograr la confianza del interlocutor. Acompañamiento

Unidad 3: Empatía y escucha activa

Desarrollo de la empatía

Escucha activa. Tipos de escucha.

Detectar las necesidades del interlocutor.

Unidad 4: Brindar información

Esquema base de argumentación: informar, asesorar, orientar. Argumentar según el estilo de comunicación del interlocutor. ¿Cómo decir "NO" con calidad? Y sostener la relación.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La estrategia metodológica se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades específicas y distinto tipo de saberes que habiliten a los participantes para realizar tareas o actividades de mayor complejidad, o menos habituales, como ejecutar directivas o tareas con relativa autonomía, monitorear situaciones, colaborar con el diseño de sistemas, métodos, normas y procedimientos, transferir conocimientos y técnicas.

Durante el desarrollo del curso, se propondrán actividades individuales y grupales que se implementarán a través de distintas técnicas, como lecturas guiadas, grupos de discusión, resolución de casos o situaciones problemáticas y debate. A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán:

Actividades introductorias: se orientan a relevar de información y experiencias previas relacionadas con las prácticas y conocimientos que se trabajan en el curso, mediante intercambios en foros.

Actividades de desarrollo: son de distinta complejidad y se orientan a la comprensión de conceptos y pautas, a la aplicación de los nuevos conocimientos en situaciones similares a las de la práctica laboral, al intercambio de opiniones sobre temas o propuestas controvertidas, la práctica en la toma de decisiones en situaciones concretas durante el desempeño en el puesto de trabajo, la evaluación de criterios para la toma de decisiones, entre otras. El curso incluye foros para incentivar la participación grupal con aportes durante la lectura de los contenidos, el intercambio de opiniones y experiencias, la presentación de dudas e inquietudes a ser resueltas entre los participantes y el tutor, entre otro tipo de

intercambios.

Actividades integradoras: desde la tutoría se orientará a los participantes para lograr que establezcan relaciones significativas entre conceptos clave que van desarrollando; entre las herramientas, procedimientos y marcos conceptuales y su aplicación en la práctica laboral. Estas relaciones contribuyen a la integración de los conocimientos del curso y de dichos conocimientos en el quehacer diario en su puesto de trabajo.

Se incluyen los siguientes recursos didácticos: desarrollos textuales que se pueden imprimir, especialmente diseñadas para el curso; videos; casos o situaciones de la práctica; representaciones gráficas; links a sitios de interés, entre otros.

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. Cuatro Vientos. Santiago de Chile.

Echeverría, R. (2005): Ontología del lenguaje. Granica. Buenos Aires. .

Watzlawick, Paul, Beavin Bavelas, Janet, Jackson, Don D. (1993) Teoría de la comunicación humana. Herder. Barcelona.

Daniel Prieto Castillo (1990) Diagnóstico de comunicación, Quipus. Quito.

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación de proceso. Todas las actividades de desarrollo propuestas permiten al tutor realizar el seguimiento de los aprendizajes, orientar y reorientar a cada participante y al grupo y confirmar si han aprobado los requisitos para obtener luego la aprobación final. Son actividades individuales y/o grupales que implican algún tipo de elaboración personal en la que pondrán de manifiesto sus progresos y logros. Los participantes tendrán la posibilidad de resolver y presentar más de una vez cada actividad, para corregir posibles errores o para mejorar su producción durante el tiempo establecido, siguiendo las orientaciones del tutor/a .

El tutor también realizará el seguimiento de la participación mediante los aportes de los participantes en los foros de intercambio grupal que se propongan.

Evaluación de producto: Al finalizar el desarrollo de contenidos los participantes elaboran un trabajo integrador final que es

individual, cuyas consignas permiten dar cuenta de sus capacidades para resolver situaciones de la práctica laboral que revisten mayor complejidad que las habituales, para tomar decisiones y proponer mejoras en sus desempeños. En todos los casos los participantes requieren dominio de conceptos y metodologías propias de su campo de práctica.

Para la aprobación de las actividades de elaboración y del trabajo integrador final se aplicarán los siguientes criterios de evaluación:

El participante:

- Comprende las consignas,
- Expresa con claridad y precisión las respuestas,
- Utiliza lenguaje específico o propio de su campo de práctica
- Identifica errores en las situaciones de la práctica que se presentan
- Aprovecha las orientaciones del tutor para elaborar o mejorar sus respuestas
- Resuelve problemas aplicando los conocimientos y saberes desarrollados en el curso
- Aplica correctamente las pautas para el logro de una comunicación efectiva
- Mejora situaciones complejas de su práctica laboral presentadas en las consignas.

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.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Para la aprobación del curso se requiere la aprobación de todas las actividades obligatorias en tiempo y forma, la participación con aportes sustantivos en los foros de intercambio y la aprobación en tiempo y forma del trabajo de integración final.

En términos porcentuales:

Actividades obligatorias: 40%

Participación con aportes sustantivos en foros de intercambio: 10%

Trabajo integrador final: 50 %.

Duración (Hs.)

48

Detalle sobre la duración

48 horas distribuidas en 5 semanas.

Lugar

Campus virtual INAP

Perfil Instructor

Hadina Merkier.

Licenciada en Antropología – UBA.

Coach certificada en herramienta de Myers-Briggs type indicator.

Practitioner de PNL.

Docente y Tutora de INAP desde el año 2002.

Docente de Maestría Gestión de programas educativos del Instituto educativo del Hospital Italiano.

Entrenadora / coach de líderes y equipos de trabajos en empresas y organismos públicos.

Diseñadora de material didáctico para capacitación.

Origen de la demanda

INAP

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27315263145	BARBIERE, MARIA FLORENCIA
27218364263	DICIANNA, VERONICA ADRIANA
20142636043	GONZALEZ, ROBERTO HECTOR
23182852694	MERKIER, HADINA RUTH
27172530430	ORECCHIA, VIVIANA MARCELA