

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

LENGUAJE, ESTILOS Y EMOCIONES DURANTE LA COMUNICACIÓN ORAL

Código INAP IN35680/21 **Estado** Activo

Programa)Campos de Práctica- Trayecto Formativo **Área**)Relación y Administr. de la Ciudadanía

Fundamentación

Propósito: desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades.

En nuestro trabajo cotidiano, interactuamos y nos comunicamos permanentemente con propósitos laborales: solicitar o acordar tramitaciones, realizar consultas, acordar prioridades, cronogramas de trabajo, para dar o recibir alguna información y/o indicación siguiendo un procedimiento, etc. En el caso de los trabajadores y las trabajadoras de la Administración Pública Nacional, como “articuladores/as” de las demandas y necesidades de la ciudadanía, generan un sin número de comunicaciones que impactan en su vida cotidiana tanto hacia “afuera” – brindando una imagen del área, organismo donde se desempeña- como hacia “adentro” – generando un “buen” o “mal” clima de trabajo para cumplir con las tareas. Asimismo, cabe destacar que este rol de articulación con las necesidades y demandas de la ciudadanía implica contemplar las diferentes realidades y la naturaleza de las problemáticas a resolver de cada grupo.

Es por ello, que resulta fundamental que el personal que interactúa con los diferentes públicos, desarrolle capacidades vinculadas con la comunicación 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 no generar estereotipaciones que limiten por “prejuicios” los intercambios en la comunicación.

Esta actividad de capacitación forma parte del Trayecto de Atención a la Ciudadanía, el cual presenta un conjunto de actividades que se articulan y enriquecen, en función del eje articulador “conocimientos y saberes que remiten al campo de práctica Atención a la Ciudadanía, en pos del desarrollo de capacidades y habilidades para la práctica laboral de dicho colectivo, bajo una perspectiva integral y situada, posibilitándole al trabajador / trabajadora realizar un recorrido que pondera la construcción de saberes y el ejercicio continuo de reflexión sobre su práctica cotidiana”.

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 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 este espacio de formación permita que los y las participantes desarrollen y mejoren sus habilidades para comunicarse de forma efectiva, empática y asertiva con la ciudadanía en los procesos de atención, como también dentro de los equipos de trabajo, tanto para poder dar una respuesta satisfactoria a las demandas de la ciudadanía como para generar un buen clima laboral. Asimismo, se espera que comprendan la relevancia de contemplar la diversidad para mejorar la atención.

Perfil del participante

Esta actividad está dirigida a los/las trabajadores/as que se desempeñan en el campo de práctica Atención a la ciudadanía y realicen tareas vinculadas al asesoramiento, orientación y atención ante consultas y/o realización de trámites o servicios, intervengan en el análisis, desarrollo y seguimiento de los procesos y/o procedimientos concernientes a la atención a la ciudadanía, coordinen o sean Referentes de equipos de atención a la ciudadanía y sus tareas, entre otros.

Objetivos

Que los y las participantes logren:

- Identificar características de sus interlocutores/as para adaptar su comunicación al tipo de necesidad y estilo del mismo.
- Identificar los obstáculos que tiene a la hora de comunicarse.
- Advertir la influencia de los estereotipos y prejuicios en la comunicación.
- Indagar y argumentar en base a los hechos.
- Implementar estrategias que permitan sostener una escucha activa.
- Reconocer la importancia del lugar de la empatía para lograr una comunicación efectiva.
- Implementen estrategias para desarrollar una comunicación asertiva.

Contenido

Módulo 1: Modelos y estilos en la comunicación

- La importancia del rol de atención y la comunicación
- Planos en la comunicación
- Modelos para comprender la comunicación
- Tipos de comunicación
- La brújula del lenguaje
- Comunicación y diversidad generacional

Módulo 2: El lugar de la escucha y la empatía en la interacción

- Los 4 niveles de escucha y conversación
- El lugar de las emociones
- Estrategias para regular las emociones

Módulo 3: Asertividad en la comunicación

- Las comunicaciones asertivas

- Estrategias para mejorar la asertividad

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La estrategia metodológica se orienta a facilitar 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, poniendo en valor y dando lugar a la experiencia (propias y de otros/as) que adquieren significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo. En este sentido, durante el desarrollo del curso se propondrán actividades individuales y grupales. Todas tendientes a que el/la participante relacione los aportes conceptuales con la práctica laboral y pueda analizar e identificar las características de su propio actuar, como de su equipo de trabajo a fin de pensar en estrategias que permitan resolver los problemas se dan con mayor frecuencia y que podrían mejorarse desde la comunicación. Para esto se implementarán los siguientes recursos y actividades:

- A modo introductorio, consignas de presentación y recuperación de saberes previos.
- Cuestionarios de autoevaluación que permitan recuperar y reforzar aportes conceptuales.
- Actividades de reflexión a partir de videos y consignas disparadoras que promuevan el intercambio en foros, a fin de favorecer la interacción grupal y compartir experiencias.
- Actividades de desarrollo a partir del análisis de casos, orientadas a identificar obstáculos comunicaciones y diseñar propuestas de mejora a través de la implementación de las estrategias abordadas.
- Actividades de desarrollo orientadas a la identificación y análisis de situaciones problemáticas en la práctica laboral y la elaboración de propuestas tendientes a resolver y/o mejorar estas situaciones.
- Actividades integradoras orientadas a poner en relación los conocimientos abordados en el curso con el quehacer cotidiano en el puesto de trabajo, a través de la resolución de un caso de aplicación que incluirá el diseño de una conversación con un usuario y en donde se evidencie el uso de distintas herramientas para mejorar la comunicación.

Recursos: Material de lectura especialmente diseñado para este curso con acceso a descarga para su posterior consulta. Los/as participantes contarán con espacios de consulta e interacción con el/la tutor/a y con el resto de los/las participantes a través de la mensajería interna y foros dispuestos durante todo el desarrollo del curso.

Descripción de la modalidad

Virtual Tutorado. Con cupo limitado.

Bibliografía

- Bandler, R. y Grinder, J. (1982): De Sapos a Príncipes. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Daniel Prieto Castillo (1990) Diagnóstico de comunicación. Quipus, Quito.
- Díaz, S. C., López, L. M. y Roncallo, L. L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los Baby Boomers, X y Millennials. Clío América, 11(22), 188-204.
- Dilts, Robert (1990) Cómo cambiar creencias con la PNL. Málaga, Sirio.
- Echeverría, R. (2005): Ontología del lenguaje. Granica, Buenos Aires.

- Ekman, Paul (2017) El rostro de las emociones. Ed. RBA Bolsillo, Madrid.
- Levy, Norberto (2006) La sabiduría de las emociones. Ed. Delbolsillo, Madrid.
- Otto Scharmer (2017) Teoría U: Liderar desde el futuro a medida que emerge. Ed. Eleftheria, Barcelona.
- Watzlawick, Paul, Beavin Bavelas, Janet, Jackson, Don D. (1993) Teoría de la comunicación humana. Herder, Barcelona.

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, a lo largo de todo el curso, a fin de dar cuenta de los logros alcanzados y/o de los inconvenientes que surjan en el proceso de aprendizaje se administrará semanalmente una actividad de foro grupal y una actividad de cuestionario o desarrollo. A continuación, el detalle de cada una.
- Cuestionarios de autocomprobación, conformados por preguntas de emparejamiento y opción múltiple. Por cada pregunta respondida, el/la participante recibirá un comentario de retroalimentación que le permitirá reforzar información, detectar errores y recibir orientaciones para volver realizar el intento. Los cuestionarios podrán resolverse múltiples veces, hasta lograr la aprobación.
- Actividades entregables, a través de consignas de desarrollo que el/la participante deberá resolver y entregar a través de documentos de texto. Estas serán corregidas por el/la docente, quien brindará una retroalimentación a cada participante, de forma individual.
- Foros de reflexión: a partir de preguntas disparadoras y videos que permitan poner en relación el desarrollo conceptual del material de lectura con las prácticas laborales. En estas actividades se espera que el/la participante realice al menos una participación sustantiva en uno de los foros.
- Evaluación de producto: a través de una actividad integradora escrita e individual, de carácter práctico para que los participantes puedan implementar lo aprendido y demostrar las capacidades desarrolladas en relación con el campo de práctica de la atención a la ciudadanía. Esta se administrará hacia el final del curso y se dispondrá de una semana para su resolución.

Criterios de evaluación:

El tutor o la tutora, evaluará si el participante:

- Se comunica con claridad y precisión conceptual.
- Fundamenta las decisiones tomadas para la resolución de las actividades.
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.
- Identifica el estilo de comunicación y necesidades de las personas y brinda respuestas satisfactorias.

- Aplica herramientas que permitan establecer comunicaciones asertivas.

Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes: registros e informes de la plataforma virtual; grilla para seguimiento de la participación en foros.

Instrumentos para la evaluación de la actividad: Encuesta de satisfacción INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Es requisito:

- realizar o entrega y aprobar y todas las actividades semanales, como también la actividad final integradora del curso.
- participar en al menos dos foros de reflexión con aportes sustantivos, es decir recuperando y poniendo en relación los aportes conceptuales del curso.

Para cada actividad se otorgará una semana de plazo con un margen de hasta 3 días posteriores.

Para el trabajo final se dará una semana de plazo con un margen de hasta 5 días.

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 a lo largo de 5 semanas.

Lugar

Campus Virtual INAP

Perfil Instructor

Docente especializado en comunicación, coaching de equipos de trabajo y liderazgo y/o gestión de las relaciones institucionales.

Merkier, Hadina:

- Licenciada en Antropología – UBA.
- Coach certificada en herramienta de Myers-Briggs type indicator
- Practitioner de PNL
- Docente y Tutora cursos 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- Trayectos Formativos

Prestadores Docentes

| CUIT/CUIL | APELLIDO Y NOMBRE |
|-------------|---------------------------|
| 27218364263 | DICIANNA,VERONICA ADRIANA |
| 23182852694 | MERKIER,HADINA RUTH |