

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

CONVERSACIONES DIFÍCILES EN EL ÁMBITO LABORAL (APT)

Código INAP IN35952/21**Estado** Activo**Programa**)Campos de Práctica**Área**)Comunicación**Fundamentación**

Propósito: desarrollo o fortalecimiento de capacidades

Para poder desarrollar las actividades y tareas del puesto de trabajo, necesitamos establecer acuerdos, dar y recibir información y consignas claras, confiar en la apertura de los otros - con quienes nos comunicamos- para recibir una negativa como respuesta, preguntar y responder, y más. Estas interacciones que establecemos, en muchísimos casos, a través de la comunicación oral, pueden darse en un marco de mayor o menor confianza y formalidad, en un clima laboral positivo o perjudicial para que las conversaciones resulten efectivas.

Es así que los conflictos pueden surgir sin que lo hayamos previsto y requieren que se los aborde para que puedan destrabarse situaciones que dificultan u obstaculizan las actividades laborales.

Esta actividad se orienta a revisar situaciones frecuentes en las que la conflictividad interfiere con la comunicación positiva y efectiva de las conversaciones, para autoevaluar la calidad de la participación en dichas situaciones, comprender el modo de abordarlas y desarrollar capacidades y saberes para prevenir y resolver conflictos en el ámbito laboral, con interlocutores del propio equipo de trabajo, de otras áreas u organismos y con la ciudadanía. En especial, los asistentes administrativos, secretarías y el personal que se relaciona directamente con la ciudadanía necesita contar con herramientas que posibiliten sostener el buen clima laboral para poder responder a las necesidades y demandas de quienes los consultan y ofrecer así un servicio de calidad.

A partir de lo mencionado, en la presente actividad prevalecen los siguientes tipos de saberes: - Saber hacer (saberes de acción vinculados con la capacidad de intervenir) - Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos) - Saber interactuar (saberes de relación que se expresan a través de los vínculos que se establecen con los demás).

Contribución esperada

Se espera que los participantes desarrollen capacidades y saberes para resolver situaciones conflictivas generando acuerdos sostenibles en el tiempo para mantener las relaciones, tanto con su equipo de trabajo como con personas de otras áreas y ciudadanos.

De este modo, los participantes desarrollarán capacidades para:

- Minimizar el riesgo de provocar situaciones difíciles durante las conversaciones.
- Mejorar la interacción sostenida en la comunicación verbal, gestual y no verbal.
- Mantener conversaciones difíciles y generar acuerdos sostenibles en el tiempo.

Perfil del participante

Asistentes administrativos y secretarios: personal que se desempeña en el área de: administración y servicios generales, compras y contrataciones, administración presupuestaria, asuntos jurídicos, área de atención al ciudadano, gestión de personal/desarrollo de carrera/capacitación, como así también secretarías. Personal que se desempeña en áreas de atención al público externo e interno y / o que tiene contacto con público en diferentes puestos de la organización pública. Esta actividad es apta para la promoción a TRAMO AVANZADO del AGRUPAMIENTO GENERAL, NIVELES E y F.

Objetivos

- Valorar la empatía aceptando que otras personas pueden tener otra interpretación de la realidad.
- Identificar las diferentes causas que pueden desencadenar un conflicto.
- Aplicar herramientas que posibiliten vehiculizar el enojo para transformarlo en una oportunidad constructiva.
- Elaborar un plan para llevar a cabo conversaciones difíciles que lleven a resultados sostenibles en el tiempo.

Contenido

Unidad 1: Situaciones conflictivas

Definamos qué es un conflicto y cómo nos afecta.

Distinción de problemas: estructurales y emocionales.

Formas de reaccionar frente a los conflictos.

Unidad 2: Percepción de la realidad y empatía

Situaciones conflictivas durante la comunicación

Concepto de realidad: Hechos e interpretaciones. Verdad vs. Validez

Indagar con empatía: la validez de los diferentes puntos de vistas

Unidad 3: Regulación emocional

Emociones y sentimientos

Emociones: enojo, miedo y frustración.

Regulación emocional: Del enojo que destruye al enojo que construye.

Unidad 4: Conversaciones difíciles

Modelo de conversaciones difíciles

Generación de acuerdos sostenibles en el tiempo. Modelo ganar – ganar

Técnicas para mantener la calma durante las conversaciones y no responder negativamente.

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, ejercer con máxima experticia el cumplimiento de los objetivos propuestos en su lugar de desempeño, contribuir con aportes de excelencia a sus tareas y contribuir con el desarrollo apropiado del personal.

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 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 comprobar la comprensión de conceptos y pautas, a la aplicación de los nuevos conocimientos en situaciones complejas similares a las de la práctica laboral, al intercambio de opiniones sobre temas o propuestas controvertidas, a la práctica en la toma de decisiones frente a conflictos en el equipo de trabajo, la evaluación de criterios para la toma de decisiones, la implementación de soluciones creativas o innovadoras 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; 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

Levy, Norberto, La sabiduría de las emociones, España, Debolsillo, 2006.

Alzate Sáez de Heredia, Ramón, () Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica, Bilbao, Universidad del País Vasco, 1998.

Goleman, Daniel, Richard Boyatzis y Anne Mc Kee (), El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional, Buenos Aires, Plaza & Janes editores, 2003.

Ury, William y Roger Fischer, Sí... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder, Bogotá, Norma, 1985.

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.

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.
- Elige las opciones más adecuadas para la resolución de problemas y/o conflictos.
- Aporta mejoras sustantivas para su desempeño y/o el de su equipo de trabajo.
- Reconoce la importancia de contribuir con aportes de excelencia en los procesos en los que participa.

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

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.)

56

Detalle sobre la duración

56 horas distribuidas en 6 semanas.

Lugar

Campus Virtual propio

Perfil Instructor

Hadina Merkier

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 (Corresponde a la Dirección Nacional de Formación del Personal de la Administración Pública Nacional a partir del Decreto 302/2025)

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27218364263	DICIANNA, VERONICA ADRIANA
20142636043	GONZALEZ, ROBERTO HECTOR
23182852694	MERKIER, HADINA RUTH