

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

### **Nombre**

COMUNICACIÓN E INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADAS AL TRABAJO DIARIO

**Código INAP** IN36184/21                      **Estado** Activo

**Programa** )Actividades Transversales                      **Área** )Comunicación

### **Fundamentación**

Propósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades

Vivimos en tiempos de cambios constantes, con nuevas necesidades y exigencias de los ciudadanos. Por eso es necesario que los agentes del sector público se capaciten también en habilidades blandas, aquellas que se demuestran en la ejecución del trabajo y son una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de empatía con los demás para brindar un servicio eficiente.

La Inteligencia Emocional, en el ámbito laboral, interviene en la toma de decisiones favorables, en la calidad de las relaciones interpersonales y en la apropiada gestión de las emociones.

Las personas con inteligencia emocional desarrollada saben enfrentar con efectividad la adversidad y convierten cada problema en un reto o desafío, pueden manejar la presión y el estrés manteniendo su energía y vitalidad.

La inteligencia emocional y la comunicación efectiva se combinan para actuar con eficiencia y eficacia en las tareas diarias, mejorando el clima laboral y resolviendo los conflictos en forma cooperativa, lo que redundará en un mejor servicio.

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 el agente esté en condiciones de mejorar sus competencias comunicacionales y gestionar emociones en beneficio propio, de su entorno laboral y de los usuarios externos. En el nivel de impacto organizacional, se espera que la actividad mejore el clima organizacional por medio de una disminución de conflictos interpersonales.

### **Perfil del participante**

Trabajadores/as que se desempeñan en la Administración Pública Nacional con independencia de las tareas que realicen.

## **Objetivos**

Desarrollar estrategias comunicacionales basadas en la gestión de las emociones, la escucha activa y la comunicación eficaz para el logro de los objetivos institucionales.

Identificar las principales fortalezas y áreas de oportunidad en la Inteligencia Emocional de los participantes.

Aplicar herramientas y técnicas comunicacionales y de inteligencia emocional a situaciones similares a las del ámbito de trabajo

## **Contenido**

UNIDAD I: La Trilogía del Lenguaje, Cuerpo y Emoción en la Comunicación Virtual

Coherencia entre Lenguaje, Lenguaje no verbal y Emociones

Inteligencia Emocional en el trabajo diario

Modelos Mentales y Cambio de Paradigmas

Gestión de sí mismo y atención plena

Componentes, beneficios y entrenamiento de Inteligencia Emocional

UNIDAD II: Competencias Emocionales y Comunicacionales

Emociones Básicas y Estados de Ánimo

Teoría y Práctica de la Escucha Activa

Comunicación Eficaz, elementos y obstáculos.

Gestión de Emociones, Comunicación y Relaciones interpersonales para una mejora constante

UNIDAD III: Encuentro entre la Efectividad y la Inteligencia emocional

Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva

Los 7 hábitos de la gente con alta inteligencia emocional

Estudio de casos provistos por los participantes

Aplicación de la Inteligencia Emocional en su contexto laboral

Plan de Mejora Personal.

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

Se desarrollarán exposiciones dialogadas y se utilizarán técnicas grupales, para que los participantes realicen las prácticas.

Actividades introductorias: orientadas a conocer los saberes previos y sus expectativas a fin de adecuar y ajustar contenidos y estrategias metodológicas.

Actividades de desarrollo: se conformarán grupos de simulación que tomarán situaciones del ámbito laboral para aplicar las herramientas de la comunicación y la inteligencia emocional.

Actividades integradoras finales: en esta instancia se integrarán los contenidos desarrollados en un trabajo escrito, que consistirá en la aplicación de las técnicas y herramientas de la comunicación eficaz, de gestión de emociones y de inteligencia emocional a un caso de su ámbito laboral.

Se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

Diapositivas, música y narraciones  
Videos  
Análisis de casos  
Ejercicios de roles para la comunicación eficaz  
Gamificación, el aprendizaje a través del juego.  
Grilla orientadora para la presentación del trabajo final.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual sincrónico.

### **Bibliografía**

Daniel Goleman, "La Inteligencia Emocional" capítulo 16 y Apéndice E  
Natalia Ramos y otros "Práctica la Inteligencia Emocional Plena" Capítulos 2 y 3  
Stephen Covey, "Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva"  
Material de Apoyo, elaborado por la docente con los contenidos del curso.

### **Evaluación de los aprendizajes**

Evaluación de proceso: Se realizará a lo largo de toda la cursada a partir de las actividades de desarrollo planteadas, promoviendo así, la elaboración e integración progresiva de los contenidos desarrollados para el logro de los objetivos propuestos. Realizarán cuestionarios sobre los conceptos desarrollados en las unidades  
Evaluación de producto: El trabajo de integración final consistirá en el desarrollo y análisis por escrito de un escenario propio del ámbito laboral, que muestre tanto la adquisición de saberes como la aplicabilidad de los contenidos en sus ámbitos laborales.

Se aplicarán los siguientes criterios de evaluación:

Pertinencia del caso elegido para la elaboración del trabajo final.

Aplicación de las técnicas y herramientas de la comunicación eficaz, de gestión de emociones y de inteligencia emocional a un caso de su ámbito laboral.

### **Instrumentos para la evaluación**

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes:

Informes de la plataforma.

Matriz para la evaluación del trabajo de integración final.

Instrumentos para la evaluación de la actividad:

Encuesta de satisfacción INAP.

### **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Para la aprobación de la actividad se requiere:

Asistencia al 80% de los encuentros virtuales sincrónicos.

Realización y aprobación de los cuestionarios con el 70% de las respuestas correctas.

Realización y aprobación del trabajo de integración final.

### **Duración (Hs.)**

14

### **Detalle sobre la duración**

7 encuentros virtuales sincrónicos de 2 horas de duración cada uno.

### **Lugar**

Plataforma de videoconferencias CISCO Webex

Campus Virtual INAP

### **Perfil Instructor**

Dra. Susana Aimó.

Especialista en técnicas blandas. Egresada de la Facultad de Ciencias Económicas (UBA). Posgrado en Negociación (UCA). Posgrado en Herramientas de Coaching Ontológico (UBA). Formada en PNL y en Inteligencia Emocional (Primera Escuela de PNL)

### **Origen de la demanda**

INAP

### **Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27056107806	AIMO,NORMA SUSANA