

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

CONVERSACIONES EFECTIVAS

**Código INAP** IN37467/22      **Estado** Activo**Programa** )Campos de Práctica      **Área** Desarrollo de habilidades blandas**Fundamentación**

Subtema: comunicación y sociabilidad.

Propósito: desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades

La buena comunicación es uno de los elementos esenciales para el desempeño de los equipos y las organizaciones.

No implica simplemente intercambiar palabras. A través de las conversaciones, los seres humanos coordinan acciones para hacer que su efectividad conjunta supere la suma de sus habilidades individuales.

Cotidianamente, comprobamos que la mayor parte de nuestro tiempo en nuestro espacio laboral estamos hablando, generando que las cosas sucedan. Planificamos, asesoramos, coordinamos, evaluamos, negociamos, atendemos al público, controlamos, generamos cambios.

Conversar efectivamente es clave para gestionar el día a día y llegar a las metas como así también para generar un clima de trabajo agradable, donde esté presente la motivación y el compromiso por la tarea. Toda Organización puede entenderse como un sistema conversacional, como una red de personas que a través de conversaciones generan vínculos de compromisos. La calidad de las conversaciones, y la manera de relacionarse con los otros determinará la capacidad de acción de las personas dentro de su entorno de trabajo.

El curso pretende despertar el interés y la reflexión sobre la temática aportando herramientas concretas, redundando positivamente en el desempeño de la tarea. También se propone desarrollar capacidades y saberes para intervenir en conversaciones propias del ámbito laboral de manera efectiva promoviendo el buen clima de trabajo.

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 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 valoren la importancia de las conversaciones en el desempeño de sus tareas y en la construcción de sus vínculos laborales.

Se espera que desarrollen competencias conversacionales que les permitan mejorar sus relaciones interpersonales hacia el interior de su ámbito de trabajo y sus equipos. Asimismo, se espera un impacto en la calidad de las relaciones con los contribuyentes y ciudadanos a los que el organismo presta sus servicios.

### **Perfil del participante**

Asesores públicos, trabajadores - sean o no profesionales- que se desempeñan en equipos de trabajo, en la formulación y gestión de proyectos de áreas/ unidades sustantivas o de apoyo de cualquier nivel de la administración pública.

### **Objetivos**

- Valorar a la comunicación como elemento esencial para el logro de las metas de los equipos y organización.
- Comprender conceptos conversacionales a fin de mejorar y/o afianzar las relaciones en el ámbito laboral
- Identificar su efectividad para dar y recibir feedback y como incrementarla.
- Detectar fortalezas y debilidades personales y del propio equipo en cuanto a la modalidad comunicacional, con el objeto de rediseñar sus conversaciones.
- Aplicar estrategias para la mejora de la comunicación en conversaciones de la práctica laboral.

### **Contenido**

UNIDAD 1: Modelos mentales y conversaciones

El impacto de los modelos mentales en las conversaciones.

Síntesis y re redacción del Enfoque tradicional y actual de la comunicación.

La comunicación como proceso intersubjetivo.

Los modelos mentales.

El mapa y el territorio.

Síntesis de la importancia de la dualidad de los Modelos Mentales.

Síntesis de los condicionantes de los modelos mentales.

Como creamos nuestros modelos mentales.

Las distinciones.

UNIDAD 2: El Poder de las Palabras

Los Actos Lingüísticos Básicos.

Las Observaciones y sus características.

Las Declaraciones.

Algunas Declaraciones Fundamentales en la Vida.

Los Juicios y sus características.

Cómo se Fundan los Juicios.

Juicios y Observaciones en la Comunicación Efectiva.

La relación entre observaciones, juicios y declaraciones.

El Feed Back como Herramienta para mejorar las relaciones y el desempeño.

### UNIDAD 3: LA ESCUCHA ACTIVA

El fenómeno del escuchar

Escuchar no es oír

El sentido de las palabras

El proceso de asignación de sentido

La actitud de "apertura" a escuchar

Condicionantes de la escucha

Herramientas para una escucha efectiva

Escuchar las emociones

Lenguaje no verbal

Entrar en sintonía

### UNIDAD 4: CONVERSACIONES PRODUCTIVAS

Las conversaciones improductivas

Exponer e indagar en forma improductiva

Conversaciones productivas

Exponer en forma productiva

Indagar en forma productiva

Combinaciones del exponer e indagar

El arte de la indagación

El rol de guía de las preguntas

Tipos de preguntas

### **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

El eje de la propuesta pedagógica es promover el trabajo colaborativo entre los participantes y la reflexión a partir de los contenidos del curso y su vinculación con situaciones cotidianas en el ámbito laboral.

Actividades introductorias: para el reconocimiento del aula virtual, presentaciones y el relevamiento de conocimientos y experiencias previas.

Actividades de desarrollo: de distinto tipo y complejidad. Algunas actividades se orientan a la autorreflexión acerca de la práctica conversacional de los participantes. Otras proponen el análisis de los postulados teóricos y su vínculo con la práctica cotidiana en su ámbito laboral y la práctica de dar y recibir feedback en su equipo de trabajo.

Actividades de integración: Los participantes realizarán prácticas de rediseño de conversaciones.

A través de foros el tutor promoverá la participación, el intercambio de opiniones y debate a partir de textos y videos.

### **Descripción de la modalidad**

Virtual tutorado

### **Bibliografía**

PLACHTA, G. (2009). PNL Mapas para el cambio. Alhué.

ANZORENA, O. R. (2016). El arte de comunicarnos: Conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Ediciones Lea.

ECHEVERRÍA, Rafael. (1994). Ontología del lenguaje. Dolmen.

ECHEVERRÍA, Rafael. (2010). Actos de lenguaje: La escucha. Granica.

FLORES, Fernando. (1994). Creando organizaciones para el futuro. Dolmen.

O'CONNOR, Joseph; MCDERMOTT, Ian. (1996). PNL para directivos. Urano.

ANZORENA, Oscar. (2008). Maestría personal. El camino del Liderazgo - Un modelo para la práctica del coaching y la facilitación del desarrollo personal y organizacional; Buenos Aires: Ediciones Lea.

KOFMAN, Fredy. (2001). Metamanagement. Granica.

COSTA, Joan. (1999). La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión. Paidós.

ELLIS, Richard; MCCLINTOCK, Ann. (1993). Teoría y práctica de la comunicación humana. Paidós.

### **Evaluación de los aprendizajes**

Evaluación de proceso: durante el desarrollo de las unidades se solicita a los participantes la realización y aprobación de diferentes tipos de tareas para evaluar el progreso en sus aprendizajes. También se tendrá en cuenta la participación con aportes en los foros de discusión.

Evaluación final: Los participantes realizarán un trabajo integrador final, de carácter individual y para su elaboración deberán relacionar y poner en práctica los conocimientos aprendidos en las distintas unidades temáticas.

Para la evaluación se ponderará en un 50% el dominio e integración de los conceptos desarrollados y en otro 50% la capacidad de aplicarlos a una situación específica del ámbito laboral.

### **Instrumentos para la evaluación**

Informes de la plataforma y grillas para seguimiento de la participación.

Encuesta de satisfacción del participante.

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

- Entrega en tiempo y forma de los ejercicios correspondientes a cada unidad temática.
- Participación en, por lo menos, el 60% de los foros de discusión.

- Aprobación del trabajo práctico final conforme a los criterios de evaluación.

**Duración (Hs.)**

32

**Detalle sobre la duración**

32 horas distribuidas en cuatro semanas.

**Lugar**

Campus virtual INAP

**Perfil Instructor**

Slutzky, Viviana - Categorizado INAP como Profesional.

Sales Navas, Sergio - Categorizado INAP como Profesional.

**Origen de la demanda**

INAP

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
23318273774	ESCOBEDO,LORENA SILVINA
27120027293	LASO,MARIA SUSANA
27238901389	RODAS,MARIA MARTHA
20335711964	RODRIGO,ROGELIO
20210166425	SALES NAVAS,SERGIO RAUL
20400134481	ZAPPINO,ERNESTO