

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

GESTIONAR LA COMUNICACIÓN EN EL EL ÁMBITO LABORAL - VIRTUAL

Código INAP IN39536/23 **Estado** Activo**Programa**)Capacidades Específicas Gestión Pública **Área** Desarrollo de habilidades blandas**Fundamentación**

Tema: Comunicación y sociabilidad

Propósito Desarrollo o fortalecimiento de capacidades

Desde el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) se ofrecen una serie de actividades que se proponen desarrollar las capacidades blandas de los funcionarios para mejorar las habilidades de gestión en la función pública, entre las que se encuentra la presente actividad. A su vez, esta actividad integra el programa INAP Futuro por su contribución al desarrollo de capacidades blandas, en particular, aquellas vinculadas a las capacidades comunicacionales y lingüísticas.

Los objetivos de gestión se alcanzan de manera más eficaz en la medida en que el personal del sector entienda hacia dónde dirigir su accionar y a quién ayuda la tarea a la cual dedica su tiempo.

La comunicación interna es el conjunto de acciones que ordena recursos para que la conversación en el ámbito laboral esté organizada y permita al personal entender su accionar en la labor diaria.

La Administración Pública, al enfocarse en el mejoramiento de calidad de servicio que ofrece, encuentra en la comunicación interna una aliada para optimizar sus acciones.

El desarrollo de esta herramienta ha tenido crecimiento en las organizaciones privadas y desde allí se vislumbra la posibilidad de adaptarla a la Administración Pública reformulando el contexto de aplicación.

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 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

Esta actividad promueve que las organizaciones públicas mejoren sus procesos comunicacionales de modo tal, que haga posible optimizar el uso del tiempo y contar con prioridades de objetivos de gestión a partir del uso racional y eficiente de los recursos comunicacionales. Asimismo, al finalizar la actividad se espera que los participantes hayan desarrollado capacidades para: Identificar problemas de comunicación que obstaculizan su tarea. Diseñar una conversación productiva que les posibilite organizar los recursos técnicos y humanos disponibles para concretar acciones de manera efectiva. Proponer una mejora desde la perspectiva de comunicación.

Perfil del participante

Directivos, conducción intermedia y agentes técnico-profesionales de la administración pública.

Objetivos

Se espera que los participantes logren:

Valorar la comunicación interna como una herramienta de conducción.

Identificar problemas de comunicación que obstaculizan la productividad.

Diseñar una propuesta de mejora de la comunicación laboral diaria.

Contenido

Unidad 1: La comunicación como herramienta de gestión

Nuevo paradigma de gestión. El rol directivo hoy. Las conversaciones en la organización moderna. Posibilidades y Límites.

La comunicación interpersonal: Elementos que influyen: Mapa mental. Feedback. Las palabras construyendo red de trabajo: Compromisos. Pedidos. Ofrecimientos. Coordinar acciones.

Unidad 2: La comunicación interpersonal: Verbal/No verbal. Identificar componentes de comunicación en la relación personal. El vínculo determinando la manera de entender la comunicación. Análisis de los Axiomas de comunicación según Watzlawick. Comunicación no verbal. Definición.

Características. Impacto en la comunicación cotidiana.

Unidad 3: La comunicación y sus barreras

Metodología para identificar un problema de comunicación. Relevar problemas de comunicación como fuente de conflictos cotidianos. Identificar un problema de Base. Focalizar el problema central. Definirlo.

Unidad 4: La comunicación en el contexto de las tecnologías de la información.

Reconocer causas de confusiones en la comunicación por impacto de la tecnología. El correo electrónico. Reconocer causas de errores. Propuestas de mejora. Comunicación intrusa: el impacto de las redes sociales en los ámbitos laborales. Posibilidades y limitaciones.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Se trata de una propuesta teórico-práctica que promueve el intercambio entre los participantes para la construcción de nuevos saberes y el desarrollo de capacidades comunicacionales.

El trabajo en plataforma virtual comprenderá discusiones a partir del marco teórico, la apropiación y uso de nuevos saberes y el análisis y la revisión de las propias prácticas.

Se espera que el participante lleve a cabo actividades conducentes a revisar sus propios modelos mentales y planificar sus propias acciones de mejora.

Actividades introductorias; para conocer al grupo de participantes, sus expectativas y experiencias previas.

Actividades de desarrollo: de distinto tipo y complejidad, como por ejemplo: Intervenir en foros de intercambio a partir de lecturas indicadas por el tutor.

-Resolver actividades de análisis de casos y resolución de problemas.

-Resolver actividades de autoevaluación a partir de un cuestionario de selección múltiple.

A lo largo de todo el desarrollo del curso, los participantes, deberán realizar la elaboración progresiva de un plan de mejora de un proceso comunicacional llevando a cabo la transferencia de los conocimientos adquiridos en el curso a una situación práctica.

Actividad de integración: elaboración progresiva de un plan de mejora de una situación comunicacional.

Recursos: materiales de lectura especialmente diseñados, videos y guías para la observación de videos, casos de análisis.

Descripción de la modalidad

Virtual tutorado.

Bibliografía

ANZORENA, OSCAR: Maestría Personal. El Camino del Liderazgo. 2° Edición. 2015.

AMADEO SUÁREZ, GONZALEZ FRIGOLI; HOPKINS. Conversaciones. Ed. La Crujía. 2014.

AMADEO SUÁREZ, Adriana. Auditoría de comunicación. Ed. La Crujía. 2008.

AUDITORIA GENERAL DE LA NACION. Plan de Comunicación Interna. 2014.

BOTTIGLIERI, Adriana. A las palabras no se las lleva el viento. La Voz del Interior. 2012.

CEPAL. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.

Reimpresión. Abril de 2015. Eikon. Premios. Plataforma institucional. Año 2018. (Para estudio de casos)

KNAPP, Mark L. La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno. Ed. Paidós. México D.F., 1997.

RITTER, Michael. Cultura Organizacional. Ed. La Crujía. 2008.

WATZLAWICK, Paul. Teoría de la comunicación humana. Tiempo contemporáneo. Buenos Aires, 1971.

Entrevistas:

Las diferentes maneras de pensar las generaciones y su impacto en el ámbito laboral. Entrevista a Paula Molinari. (2014).

<http://www.ele-ve.com.ar/Las-distintas-formas-de-pensar-de-las-generaciones-y-su-impacto-en-el-ambito-laboral.html>

* Presentación Mapa de Públicos. http://es.slideshare.net/gamasali/mapa-depublicos?next_slideshow=1

Videos:

Video introductorio para explicar modalidad de cursada. Guión y Desarrollo Adriana Bottiglieri.

* Escenas de la película: La sonrisa de la Mona Lisa.

* Escenas de mini serie de MadMen.

* Dificultades de Comunicación. Videos actuales en foro de la unidad 1.

Lectura optativa:

FORMANCHUK, Alejandro. Comunicación 2.0. E-book. Buenos Aires. Disponible en:

<http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-2-0-un-desafio-cultural-e-book-gratuito/>

VILLAFANE, Justo. Imagen positiva. Ed. Pirámide. Madrid, 1993.

VILLAFANE, Justo. Quiero trabajar aquí. Pearson Prentice Hall. 2006.

Revistas:

Homenaje a McLuhan. Revista ADN.24 de julio de 2011.

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación de proceso.

Se realizará, a través de las actividades de desarrollo de las unidades, que incluye resoluciones de guías de trabajo más un trabajo práctico y un cuestionario autoadministrado en el que se aceptarán como válidas 4 respuestas correctas sobre cinco presentadas.

Evaluación de producto.

Los participantes presentarán al finalizar el curso un trabajo práctico integrador que consiste en una producción escrita referida a una propuesta de mejora sobre el problema comunicacional identificado. Los criterios de evaluación del producto final y sus correspondientes pesos ponderados son: Completo en todos sus componentes (20%); contextualizado (10%); pertinente, justificación de la mejora o innovación y su impacto esperado en resultados (30%); alcance, qué procesos concretos se ven afectados (20%); factibilidad, posibilidad de realización: contexto, personal implicado, recursos, tiempos (10%) y coherencia interna de las etapas del proyecto (10%).

Instrumentos para la evaluación

Informes y registros de la plataforma.

Encuesta INAP de satisfacción del cursante.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Participación en todas las actividades pautadas por el docente en los tiempos y requerimientos previstos. Aprobación de la evaluación de producto.

Duración (Hs.)

32

Detalle sobre la duración

32 horas distribuidas en 5 semanas.

Lugar

Campus virtual INAP

Perfil Instructor

Especialista en la temática con experiencia en capacitación virtual.

Origen de la demanda

INAP - PEC

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
23143140474	BOTTIGLIERI,ADRIANA ELENA DEL VALLE
20142636043	GONZALEZ,ROBERTO HECTOR
27207750846	MAGLIO,MARIA INES
20335711964	RODRIGO,ROGELIO
20210166425	SALES NAVAS,SERGIO RAUL