

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

GESTIONAR LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

Código INAP IN41259/24 **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.

El avance de la tecnología reconfigura la manera que tienen las personas de vincularse y el modo de hacerlo impacta en el ámbito laboral. Por ello, es necesario repensar las herramientas de comunicación, sus posibilidades, sus límites y las maneras en que se usan para seleccionar aquellas que mejor se adaptan a la necesidad del trabajo.

Se analizará también el nuevo rol que el director necesita ejercer en un entorno ágil, al mismo tiempo que se brindan herramientas conversacionales que le permitan gestionar de manera eficaz.

Profesionalizar la comunicación en el ámbito de trabajo es una acción que permite optimizar la tarea cotidiana. Durante el desarrollo del curso se van a compartir buenas prácticas y ejercitar formas de mejorar situaciones de comunicación en el marco teórico que permita entender los cambios.

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 y diseñar una conversación productiva

que les posibilite organizar los recursos técnicos y humanos disponibles para concretar acciones de manera efectiva. También, que elaboren propuestas de mejora desde la perspectiva de la 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 durante la laboral diaria.

Contenido

Unidad 1: La comunicación como herramienta de gestión.

El rol directivo hoy. La organización como lugar de interrelaciones. Los destinatarios: identificar con quién se habla. Generaciones en el trabajo. Generar conversaciones productivas a través de pedidos, compromisos, ofrecimientos, juicios, interpretaciones. El Feedback como herramienta de seguimiento de tareas.

Unidad 2: La comunicación en el contexto de las tecnologías de la información.

Gestionar la atención en el entorno laboral. El impacto de la tecnología en la comunicación cotidiana. Análisis de los canales de comunicación adecuados para cada situación y tipo de mensaje. El correo electrónico y la mensajería instantánea. La llamada telefónica y la video llamada. Identificación de errores y Tips para el uso correcto.

Unidad 3: 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 4: La comunicación y sus barreras.

Metodología para identificar problemas de comunicación. Relevar problemas de comunicación que son fuentes de conflictos cotidianos. Identificar un problema de base. Focalizarlo. Definirlo. Hacer propuesta de mejora.

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: cierre de la 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 (2013) La comunicación como interacción en El arte de comunicarnos. Ediciones Lea.

- Bottiglieri, Adriana(2012). A las palabras no se las lleva el viento.La Voz del Interior.

- Hancock, Jaime Rubio (2016) Nota: ¿Por qué te cuesta tanto encontrar la letra T en este dibujo?. Verne. Diaro EL País de España. https://verne.elpais.com/verne/2016/03/04/articulo/1457088168_275195.html

- Manes, Facundo (2016): Como afectan las tecnologías a nuestro cerebro.

<https://les-lab.com.ar/como-afectan-las-nuevas-tecnologias-a-nuestro-cerebro/> LES. Laboratorio especializado del sur.

- Molinari, Paula (2014)

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

- Tascón, Mario (2012) Director de Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales. Fundación del

Español Urgente, FundeuBBVA. Barcelona.

- Universia (2019): 10 tips para escribir correctamente un correo electrónico.

<https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/10-tips-escribir-correctamente-correo-electronico-958177.html>

- Vara, Ana María (2011): Queríamos y odiábamos tanto a McLuhan. Diario La Nación..

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.

Grilla para la corrección del producto final.

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 los cuestionarios auto administrados con al menos el 60% de las respuestas correctas.
- Aprobación de la evaluación de producto.

Duración (Hs.)

32

Detalle sobre la duración

32 horas distribuidas en 4 semanas.

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Especialista en la temática con experiencia en capacitación virtual.

Origen de la demanda

INAP

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
23143140474	BOTTIGLIERI,ADRIANA ELENA DEL VALLE