

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

DESCRIPCIÓN GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO

El presente curso busca mejorar las habilidades de comunicación de los funcionarios públicos. La comunicación está presente en todo proceso de trabajo en las organizaciones: en lo personal, en el liderazgo, en el trabajo en equipo, en las negociaciones y en la atención al ciudadano.

Myers y Myers (1982) expresan que “La comunicación es la fuerza central de enlace que permite la coordinación de personas y por tanto el comportamiento organizado”. La comunicación en las organizaciones constituye una de las bases de un buen funcionamiento, ya que permite conocer las ideas, coordinar acciones, generar vínculos, entre otros.

La calidad de la comunicación impacta en nuestra vida y el trabajo: puede mejorar o dañar las relaciones, afectar el rendimiento, dañar la conducir al fracaso de proyectos, de equipos o de organizaciones. Una comunicación efectiva es, por lo tanto, una llave para el éxito o el fracaso.

Las habilidades para la comunicación verbal y no verbal y la escucha activa no son solamente valiosas en el lugar de trabajo, sino que en este ámbito, suponen un mayor desafío. Su aprendizaje y aplicación implican auto reflexión y esfuerzo para cambiar y sustentar esos cambios.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Se espera que el participante logre identificar los beneficios de una comunicación efectiva e internalizar y generar una nueva forma de acción personal que permita construir un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y confiable.

Objetivos Específicos

Se espera que al finalizar que al finalizar el curso, el participante logre:

- Conocer las visiones acerca de la comunicación de la comunicación, su importancia en las relaciones interpersonales y en la Organización.

- Identificar las barreras más comunes de la comunicación interpersonal y las técnicas que favorecen los procesos comunicacionales.
- Valorar las diferentes capacidades expresivas: corporal, gestual, verbal.
- Evaluar sus habilidades personales de comunicación.
- Aprender a aplicar herramientas de P.N.L. para lograr una comunicación eficiente.

POBLACIÓN OBJETIVO

Funcionarios de toda la administración pública que deseen mejorar sus competencias comunicacionales y que desarrollen tareas que impliquen una alta interrelación: supervisión, trabajo en equipo o atención al ciudadano.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1 Presentación

- Presentación de contenidos y normas para el desarrollo del curso.
- Presentación personal y expectativas respecto al curso.
- Definición de comunicación.
- Premisas y axiomas de la comunicación.
- La comunicación interpersonal y su influencia en el ámbito laboral.
- Cómo influye nuestro estilo personal de relacionarnos en el ambiente laboral.

Tema 2 Componentes de la comunicación

- El proceso de la comunicación.
- El mensaje, elemento clave en el proceso comunicacional.
- Niveles de escucha.
- Preguntas abiertas y cerradas.
- Ventajas y desventajas de los diversos canales.
- Retroalimentación y las condiciones que favorecen su efectividad.

- Comunicación verbal y no verbal.
- El lenguaje, el cuerpo y la emoción.

Tema 3 Problemas en la comunicación

- Barreras y distorsiones a la comunicación interpersonal.
- Percepción. Distorsiones.
- Ruidos en la comunicación: situaciones de conflicto y el contexto situacional.
- Comunicaciones internas.

Tema 4 Claves para una comunicación efectiva

- Competencias claves para la comunicación eficaz: asertividad, proactividad, empatía y escucha activa.
- Concepto de asertividad. Elaboración de mensajes asertivos.
- Estilos de respuesta: agresivo, asertivo y pasivo.
- La P.N.L. (Programación Neurolingüística) como herramienta para la efectividad de la comunicación interpersonal.
- Juicios y Afirmaciones. Peticiones. Ofertas.
- Sistemas representacionales: auditivo, visual y kinestésico.
- Rapport. Importancia y herramientas para su generación.

METODOLOGÍA

Se propone una metodología de trabajo a distancia, con la utilización de la plataforma Moodle de la ENAP ampliamente participativa, donde prime el involucramiento de los participantes y el intercambio entre los mismos.

Se apunta a situar a los asistentes en todo momento, en el ámbito de su labor cotidiana y en las dificultades que deben manejar diariamente, mientras que se propicia el fortalecimiento de conocimientos, actitudes y habilidades.

El curso se desarrolla mediante exposiciones teóricas, audios, foros de debate, dinámicas, ejercicios prácticos, aprendizaje en base a problemas y cuestionarios con el objetivo de estimular la reflexión, el autoanálisis y el espíritu crítico.

De esta manera, el participante logra incorporar de, una manera efectiva, herramientas analíticas y prácticas de la interacción personal desde su perspectiva comunicacional, atendiendo a sus propios intereses, valores y expectativas, así como al contexto organizacional.

ASIGNACIÓN HORARIA

15 horas, y el curso requiere que los participantes dediquen alrededor de 21 horas totales repartidas entre las tres semanas de duración. Consecuentemente, la carga de trabajo semanal será de unas 7 horas.

EVALUACIÓN

La evaluación de los participantes será de proceso es decir se realizará de forma continuada, a través de la revisión de los trabajos, actividades y participación en los debates de los foros. Todas las actividades del curso son obligatorias puesto que cada una de ellas contribuye al aprendizaje y tiene un puntaje.

BIBLIOGRAFÍA

Sugerida por el equipo docente:

Carnegie, D. (1998). *Cómo hablar bien en público e influir en los hombres de negocio*. Buenos Aires: Sudamericana.

Echeverría, R. (2005). *Ontología del Lenguaje*. (1a. ed.). Buenos Aires: Editorial Granica.

Kreps, G. L. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Estados Unidos: Addison - Wesley Iberoamericana.

Maturana, H. (2001). *Emociones y Lenguaje en Educación y Política*. (10 a..ed.). Editorial Dolmen.

Echeverría, R. (2001). *Ontología del Lenguaje*. Buenos Aires: Ed.Granica

Pease, A. (2012). *Comunicación No Verbal. El lenguaje del Cuerpo*. (1a. ed.). Editorial Amat.

Disponible en Biblioteca y Centro de Documentación de la ENAP:

Ballenato Prieto, G. (2013). *Comunicación eficaz: teoría y práctica de la comunicación humana*. (2a. ed.). Madrid: Pirámide.

Genua, R. L. (2001). *Cuidado con lo que dice*. (2a. ed.). Barcelona: Gestión 2000.

Ribeiro, L. (2000). *La comunicación eficaz*. (1a. ed.). Barcelona: Urano.

Rulicki, S. & Cherny, M. (2007). *CNV Comunicación no - verbal: Cómo la inteligencia emocional se expresa a través de gestos*. (1a. ed.). Buenos Aires: Granica.

REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN

Los requisitos de aprobación están establecidos en los Art. 36 y Art. 45 del Reglamento Académico de la ENAP.