

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y ORGANIZACIONAL

DESCRIPCIÓN GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO

El presente taller busca mejorar las habilidades de comunicación interpersonal y la incorporación de conceptos de comunicación organizacional que posibiliten el logro de una visión compartida.

La comunicación es un proceso básico, resulta imposible la existencia de una organización sin comunicación. El manejo de una comunicación interpersonal efectiva permite la superación de los obstáculos en la comunicación y la puesta en marcha de acciones colaborativas junto con el logro de metas organizacionales. Según Lucas Marín, la comunicación: “es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta” pág. 94

La comunicación organizacional es un proceso estratégico e integral que involucra acciones hacia el interior y exterior de la misma. Una adecuada gestión de la comunicación interna favorece la identificación y alineación de todos sus integrantes, la adhesión a objetivos organizacionales, a la vez que mejora el desempeño laboral. La comunicación externa permite expresar la misión del organismo, relacionarse con los públicos externos, generar compromiso ciudadano y proyectar su imagen con impacto en la reputación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Se espera que el participante logre identificar los beneficios de una comunicación interpersonal adecuada en el ámbito laboral y pueda participar proactivamente de la comunicación organizacional en el organismo al que pertenece.

Objetivos Específicos

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

- Conocer las visiones acerca 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.
- Evaluar las habilidades personales de comunicación y valorar las diferentes capacidades expresivas
- Integrar conceptos de comunicación organizacional que permitan la búsqueda de una mayor eficacia en la gestión de la comunicación interna y externa
- Identificar las herramientas existentes en la comunicación organizacional
- Evaluar herramientas de comunicación interna y externa y cuáles podrían ser los aportes personales desde el rol laboral que se ocupa dentro de la organización.

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 El proceso de la comunicación y sus componentes.

- Definición del proceso de la comunicación interpersonal y sus componentes. Premisas y axiomas de la comunicación. El enfoque sistémico de la comunicación. Objetivos de la comunicación interpersonal
- Comunicación verbal, no verbal y escrita. Ventajas y desventajas de los diversos canales. Congruencia e incongruencia.
- Comunicación: actos del habla, escucha y feed back.

Tema 2 Identificación de problemas en la comunicación interpersonal y organizacional

- Identificación de obstáculos del proceso comunicacional. Barreras en la comunicación interpersonal: personales o psicológicas, semánticas y ambientales. Algunos tipos de comunicación que generan distorsiones: comunicación agresiva, pasiva, etc.

Tema 3 Desarrollo de competencias para una comunicación efectiva

- Desarrollo de competencias claves para la comunicación eficaz: asertividad, proactividad, empatía y escucha activa.
- Palabras mágicas que hacen crecer y mejorar la relación interpersonal
- Exponer e indagar

Tema 4 La comunicación organizacional

- Definición y Objetivos de la comunicación organizacional. El proceso de comunicación organizacional externa e interna: diferencias e interrelaciones.
- Identificación de barreras y dificultades en la comunicación organizacional. Rumor, Secretismo, Desmotivación, Apagafuegos, Exaltación o crítica, incoherencia, parpadeo y autobombo.

Tema 5 La gestión estratégica de la comunicación organizacional interna

- La importancia de la comunicación organizacional interna como herramienta para mejorar la productividad y el clima laboral.
- El futuro de la comunicación interna.

METODOLOGÍA

Se propone una metodología de trabajo 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 taller se desarrolla mediante exposiciones interactivas, foros de debate, dinámicas, ejercicios prácticos y cuestionarios de auto evaluación, con el objetivo de estimular la reflexión y el autoanálisis.

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/aula, distribuidas en 5 sesiones de 3 horas.

BIBLIOGRAFÍA

Sugerida por el docente:

Anzorena, O (2012). *El arte de comunicarnos*. Buenos Aires. Ed. Lea

Baró, T. (2014). *La gran guía del lenguaje no verbal*. (4ta edición) Barcelona. Ed. Paidós

Kofman, Fredy Metamanagement. Tomo 2. Aplicaciones. Ed. Granica

Lucas Marín, A (1997). *La comunicación en la empresa y las organizaciones*. Bosch Casa Editorial S A. Barcelona

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

Ritter, Michel, (2008). *Cultura Organizacional*. Editorial La crujía. Buenos Aires. Argentina.

Tessi, M (2012) Comunicación Interna en la práctica. Ed. Granica.

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.

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. 35 y Art. 45 del Reglamento Académico de la ENAP.