

HABILIDADES CONVERSACIONALES

DESCRIPCIÓN GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO

Los problemas de comunicación, relación y los conflictos en el lugar de trabajo tienen una amplia repercusión en la motivación, rendimiento, clima laboral y en la propia salud de los funcionarios.

La mala relación entre compañeros o jefes genera un clima de desconfianza muy dañino para las personas y tremendamente negativo para el funcionamiento general de la organización.

El presente taller tiene como finalidad fortalecer las habilidades conversacionales de los funcionarios de las organizaciones públicas para mejorar el ambiente de trabajo, el diálogo, la cohesión y la cooperación, como también favorecer la satisfacción y la felicidad e incrementar así la productividad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Se espera que el participante logre:

- Adquirir herramientas que le permitan desarrollar buenas relaciones y generar una mayor satisfacción, bienestar, productividad y efectividad en las organizaciones públicas.

Objetivos Específicos

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

- Comprender la importancia de desarrollar habilidades conversacionales que favorezcan un buen clima de convivencia, de confianza, tolerancia y respeto.
- Distinguir las características de las relaciones saludables de las relaciones tóxicas.

- Valorar el poder transformador de las conversaciones saludables para el individuo y la organización.
- Aprender a observar la "realidad" desde nuevas perspectivas y a respetar la perspectiva del otro.
- Reconocer sus fortalezas y debilidades comunicativas.
- Aprender a expresar asertivamente sus pensamientos, emociones y afectos en la interacción con los demás.
- Utilizar adecuadamente las modalidades del habla
- Reconocer las brechas que se producen en la escucha
- Aprender a construir y reconstruir la confianza

POBLACIÓN OBJETIVO

Funcionarios de toda la Administración Pública que deseen desarrollar comportamientos positivos y capacidades comunicativas que mejoren sus relaciones con las personas con las cuales mantienen contacto.

CONTENIDO TEMÁTICO

Tema 1.- El lenguaje humano constituyente de los seres humanos y de sus organizaciones

- La organización como ambiente semántico y red de conversaciones.
- El lenguaje como generador de realidades
- Consecuencias de las relaciones conflictivas a nivel individual, de grupo y organizacional.
- Establecimiento de la confianza para la construcción de equipos
- El respeto a la diferencia
- Modelos Mentales
- Dominancia cerebral
- Teoría del Observador
- Percepciones, pensamientos, sentimientos
- Los prejuicios y los supuestos
- La escalera de la inferencia

Tema 2.- Las habilidades del habla

- Las habilidades comunicativas

- Componentes de una conversación: lenguaje -emocionalidad - corporalidad
- Conversaciones internas y externas
- Equilibrio entre proponer e indagar
- La indagación como clave para clarificar ideas y generar conversaciones para la acción.
- Los juicios.
- Actos lingüísticos: afirmaciones y declaraciones, peticiones, ofertas, promesas, reclamos, quejas y agradecimientos.
- Estilos de comunicación: asertivo, pasivo y agresivo.

Tema 3.- Emociones y estados de ánimo en las conversaciones

- El papel de las emociones en el ámbito organizacional.
- La relación entre el mundo emocional y los resultados obtenidos.
- La comunicación emocional.
- El lenguaje de la víctima y del protagonista.
- Actitud positiva-Lenguaje positivo.
- Los juicios y las emociones.
- Las emociones y los cuatro estados emocionales básicos.
- Reconocimiento e intervención en los estados emocionales básicos.
- Inteligencia emocional para el trabajo: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales.
- Desarrollo de las competencias emocionales.

Tema 4.- Estrategias para prevenir conflictos y mejorar las relaciones interpersonales en las organizaciones

- El valor de re-entrenar las competencias conversacionales.
- La importancia de salir de la posición de víctima.
- Destrezas para las sanas relaciones interpersonales.
- Métodos para la resolución de conflictos laborales y/o restaurar una relación

METODOLOGÍA

Se propone una metodología de trabajo ampliamente participativa, basada en ejercicios prácticos y entrenamiento de habilidades que potencien el aprendizaje a nivel cognitivo, emocional y comportamental.

Se apunta a situar en todo momento a los asistentes 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, role playing, dinámicas, ejercicios prácticos y cuestionarios de auto evaluación, con el objetivo de estimular la reflexión y el autoanálisis.

ASIGNACIÓN HORARIA

15 horas aula, distribuidas en 5 clases.

BIBLIOGRAFÍA

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

Echeverría, R. (2009). *La Empresa Emergente*. (1a. ed.). Buenos Aires. Editorial Granica.

Savater, Fernando (1993). *Ética para Amador*. Barcelona. Editorial Ariel

Sacanell, Enrique (2016) *¿Cómo se lo digo? El arte de las conversaciones difíciles*. Libros de cabecera, Barcelona.

REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN

Los requisitos de aprobación están establecidos en los Art. 35 y Art. 45 del Reglamento Académico de la ENAP.