

## **1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

### **ATENCIÓN AL PÚBLICO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LENGUA DE SEÑAS**

## **2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:**

Este curso tiene por finalidad fortalecer el conocimiento y la aplicación de conceptos de excelencia en el servicio en la atención al público, conjuntamente con el aprendizaje de nivel básico del Idioma Lengua de Señas Argentina, para ser aplicados eficientemente en el ámbito laboral de la Administración Pública en la interacción con los ciudadanos sordos.

Se espera que al finalizar el curso, el agente se encuentre preparado con el conocimiento de la Lengua de Señas Argentina y que pueda hacer uso efectivo de la misma para lograr una mejor comunicación con las personas sordas generando un vínculo amable y provechoso que le permita gestionar satisfactoriamente sus trámites y problemas, brindando a la vez una imagen positiva de inclusión y respeto en el ámbito de la Administración Pública.

**3. EJE:** El Estado de tu lado y Estado en Red

**4. ORGANISMO SOLICITANTE:** IPAP Chaco

**5. ORGANISMO DICTANTE:** IPAP Chaco

**6. ORGANIZADOR:** IPAP Chaco

**7. CAPACITADORAS:** Prof. Macarena Natalí Sanchez  
Trad. Coach María Elena Ocaño

## **8. FUNDAMENTACIÓN:**

Un factor preponderante en la efectividad de la Administración Pública es lograr transformaciones que generen mayor bienestar en el desempeño y las interacciones del grupo humano que la componen y los destinatarios de sus servicios.

La importancia de la capacitación de los agentes en una atención especial distintiva, unida a la Lengua de Señas, brindará herramientas que favorecerán la interacción/comunicación con las personas sordas e hipoacúsicas que concurren a las reparticiones de la administración pública por diversos trámites y problemas.

Lograr el aprendizaje de la Lengua de Señas favorece el reconocimiento y el respeto de los derechos lingüísticos e identitarios de las personas sordas, promueve la reflexión sobre las relaciones de poder entre las lenguas, a la vez que contribuye a la inclusión social de los ciudadanos con estas características.

## **9. OBJETIVOS:**

- Conocer y aprender la Lengua de Señas Argentina.
- Uso y manejo de la misma.
- Pensar nuevos servicios para clientes que requieren atención especial en la Administración Pública.
- Integrar a la persona sorda y atender sus necesidades.
- Conocer y poner en práctica protocolos básicos de atención al ciudadano con impedimento auditivo.

## **10. DESTINATARIOS:**

El curso está orientado al personal operativo de todas las dependencias de la Administración Central, de los Organismos descentralizados y autárquicos y empresas del estado provincial con funciones de atención al público o cuya función implique transmitir información, asesoramiento, contención u orientación al ciudadano. Se priorizan en la inscripción los siguientes organismos y oficinas:

- Ministerio de Desarrollo Social

- Ministerio de Salud Pública
- Ministerio de Educación
- Policía de la Provincia del Chaco
- Oficinas de atención del ámbito municipal y provincial
- Mesas de entradas del ámbito municipal y provincial
- Centro de Gestión de Casa de Gobierno

**11. NIVEL DE DESTINATARIOS:** Nivel Operativo

**12. NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 40 personas

**13. CONTENIDOS:**

- Alfabeto dactilológico y sistema numérico en Lengua de Señas Argentina.
- Relevamiento de posibles situaciones, desde la posición del agente y desde la posición del ciudadano sordo o hipoacúsico. Autoconocimiento y autoconfianza del agente en su labor.
- Formas de cortesía en Lengua de Señas.
- Auto respeto y respeto a los demás. Etiquetas, juicios e interpretaciones.
- Principios del servicio de excelencia a las personas aplicando Lengua de Señas.
- Comunicaciones posibilitadoras. Asertividad. Tipos de conductas tanto en el agente como en el cliente.
- Componentes de la escucha efectiva y lenguaje corporal.
- Cómo hacer frente a las críticas y responder a las quejas, aprender a negarse con respeto. Aceptar y pedir una conducta. Pasos del manejo de quejas. Aplicación de la Lengua de Señas en estas situaciones.
- Empatía. En que consiste. Técnicas para lograrlo.
- Tipos de emociones. Conocer nuestras emociones. Manejo de emociones en situaciones difíciles bajo presión o stress. Técnicas de autocontrol.

**14. MODALIDAD:** PRESENCIAL

**15. METODOLOGÍA:**

La metodología utilizada para el desarrollo del curso, será participativa y vivencial, permitiendo a los participantes la experimentación personal de las herramientas y promoviendo la integración de las mismas a la práctica cotidiana. Para esto, se usarán como estrategias didácticas, análisis de situaciones presentadas por las capacitadoras y por los participantes, como así también dinámicas de reflexión con herramientas visuales, diseñando planes de acción a llevar a cabo cuando deban enfrentarse con las situaciones tratadas.

**16. DURACIÓN - CRONOGRAMA:**

La carga horaria total del curso será de 48 horas, distribuidas en 16 encuentros de 3 horas cada uno, los días martes y jueves de 14.00 a 17.00 hs. a partir del 14 de Mayo de 2019.

Clase 1 - Martes 14/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 2 - Jueves 16/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 3 - Martes 21/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 4 - Jueves 23/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 5 - Martes 28/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 6 - Jueves 30/05 de 14 a 17 hs.  
Clase 7 - Martes 04/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 8 - Jueves 06/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 9 - Martes 11/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 10 - Jueves 13/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 11 - Martes 18/06 de 14 a 17 hs.  
JUEVES 20/06 – FERIADO NACIONAL

- Clase 12 - Martes 25/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 13 - Jueves 27/06 de 14 a 17 hs.  
Clase 14 - Martes 02/07 de 14 a 17 hs.  
Clase 15 - Jueves 04/07 de 14 a 17 hs.  
Clase 16 EVALUACIÓN – jueves 11/07 de 14 a 17 hs.

### **17. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:**

**Para Certificación de Aprobación Final:** Cumpliendo con el mínimo de 75% de asistencia y aprobación de la evaluación

### **18. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:**

La evaluación es estrictamente personal y se basa en la incorporación de las nuevas habilidades aprendidas, en su trato con las personas sordas e hipoacúsicas en sus respectivos lugares de trabajo. Para ello se realizarán en el aula dramatizaciones de atención al público en Lengua de Señas.

Los criterios a ser considerados en el momento de la evaluación final serán:

- Conocimiento de los conceptos y capacidad de aplicación de la teoría en la práctica.
- La participación activa en las actividades que se propongan en las clases presenciales.
- La calidad y pertinencia de las intervenciones individuales y aportes grupales.
- Asimismo, se formulará en forma conjunta un Protocolo escrito para la atención al ciudadano sordo o hipoacúsico.

### **19. BIBLIOGRAFÍA:**

Ministerio de Cultura y Educación de la Nación – **Diccionario Lengua de Señas Argentina – Español.**

Malaisi, Lucas J.J. **Modo Creativo - Educacional emocional del adulto.** Editorial Educación Emocional Argentina, 2014.

Goleman, Daniel. **La inteligencia emocional en la empresa.** Javier Vergara Editor. Ediciones B. Argentina S.A., 1999.

Echeverría Rafael. **Ontología del lenguaje.** Editorial Granica, 2006.

### **20. RECURSOS:**

Para la realización de los talleres se requerirá:

- Proyector para presentaciones Power Point y videos
- Rotafolio o pizarra con sus respectivos marcadores.
- Cuaderno y birome (a cargo del asistente)
- Ocasionalmente: fotocopia para cada participante (Provista por IPAP)
- Flaschards: Herramientas visuales de Coaching Points of View® (a cargo de la capacitadora).

### **21. SEDE DE DICTADO: Resistencia – Arturo Illia 26**

#### **IMPORTANTE**

**INSCRIPCIÓN:** Para participar deberá **pre-inscribirse** en nuestra web **ipap.chaco.gov.ar** y presentar el formulario de inscripción impreso con la autorización del jefe **antes del día del inicio del curso.**

**Cierre de inscripción: viernes 10/5 a las 20 hs. o una vez cubierto el cupo previsto** para la actividad.