

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 51 horas reloj, distribuidas en 15 encuentros teóricos prácticos y los dos últimos encuentros 16, 17 de evaluación de 3 horas cada encuentro.

El encuentro nº 16 se tomará el examen teórico escrito para todos, y además se comenzará a tomar el examen práctico al primer grupo que termine el examen teórico. El encuentro nº 17 se continuara el examen práctico tomando al segundo grupo restantes.

Clase 1 - Miércoles	18/09 de 8 a 11 hs.
Clase 2 - Lunes	23/09 de 8 a 11 hs.
Clase 3 - Miércoles	25/09 de 8 a 11 hs.
Clase 4 - Lunes	30/10 de 8 a 11 hs.
Clase 5 - Miércoles	02/10 de 8 a 11 hs.
Clase 6 - Lunes	07/10 de 8 a 11 hs.
Clase 7 - Miércoles	09/10 de 8 a 11 hs.
Lunes 14/10 FERIADO NACIONAL	
Clase 8 - Miércoles	16/10 de 8 a 11 hs.

Clase 9 - Lunes	21/10 de 8 a 11 hs.
Clase 10 - Miércoles	23/10 de 8 a 11 hs.
Clase 11 - Lunes	28/10 de 8 a 11 hs.
Clase 12 - Miércoles	30/10 de 8 a 11 hs.
Clase 13 - Lunes	04/11 de 8 a 11 hs.
Clase 14 - Miércoles	06/11 de 8 a 11 hs.
Clase 15 - Lunes	11/11 de 8 a 11 hs.
Clase 16 - Miércoles	13/11 de 8 a 11 hs. EVALUACIÓN Grupos xx
Lunes 18/11 FERIADO NACIONAL	
Clase 17 - Miércoles	20/11 de 8 a 11 hs. EVALUACIÓN Grupos xx

17. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Aprobación Final: Cumpliendo con el mínimo de 75% de asistencia y aprobación de la evaluación teórico-práctica.

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: Lunes 16/09 12:00 hs. o una vez cubierto el cupo previsto para la actividad.