

1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

"GESTIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y EL SERVICIO"

2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:

El objetivo del curso apunta a la comprensión de que “*LA GESTIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y EL SERVICIO*” es una competencia necesaria que deben poseer los empleados de una organización para lograr la satisfacción de los ciudadanos y generar un clima positivo, estar auto-motivado, al tiempo que mejorar las relaciones en el ámbito de trabajo.

3. EJE: Competencias básicas

4. ORGANISMO SOLICITANTE: IPAP Chaco

5. ORGANISMO DICTANTE: IPAP Chaco

6. ORGANIZADOR: IPAP Chaco

7. CAPACITADOR: Lic. Sergio GENADIEFF

8. FUNDAMENTACIÓN:

Brindamos un mejor servicio en la administración pública cuando las personas son optimistas, y tienen una actitud positiva de sí mismas, pueden ser empáticas y tolerar la presión en situaciones problemáticas.

Por ello esta propuesta apunta a la comprensión de los factores que hacen a la inteligencia emocional y su aplicación al ámbito de trabajo y personal.

9. OBJETIVOS: que el participante logre:

- Reflexionar sobre la gestión emocional en el ámbito laboral, social y personal.
- Adquirir herramientas para identificar emociones básicas y aprender a gestionarlas

10. DESTINATARIOS:

El curso está orientado al personal perteneciente a la administración central, organismos autárquicos y empresas del Estado que tengan relación directa con el ciudadano y todo agente interesado en la temática.

11. NIVEL DE DESTINATARIOS: Nivel Operativo

12. NÚMERO DE PARTICIPANTES: 80 personas

13. CONTENIDOS:

Módulo 1:

- Conceptos de inteligencia emocional
- Las emociones en el trabajo: El miedo y la ira
- Tristeza y aversión
- Alegría y empatía

Módulo 2:

- Asertividad
- Optimismo
- Distorsiones cognitivas

14. MODALIDAD: virtual

15. METODOLOGÍA:

Se propone en este curso concretar un aprendizaje basado en contenidos y reflexiones sobre las actividades que se realizan con las demás personas en el trabajo (sean ciudadanos o compañeros de trabajo) y en las relaciones de la vida personal.

En el curso el participante podrá acceder a materiales de lectura, recursos audiovisuales y ejercicios para poner en práctica los aspectos teóricos presentados.

Al finalizar deberá realizar una instancia evaluatoria donde reflexione sobre lo realizado en el curso.

16. DURACIÓN: 12 (doce) hs de trabajo virtual distribuidas en dos semanas. Del 4/9 a 20/9.

17. CRONOGRAMA:

Inicio del curso: **4 de septiembre**

Semana 1: 4 al 11 de septiembre – Desarrollo de contenidos módulo 1

Semana 2: 12 al 20 de septiembre – Desarrollo de contenidos módulo 2 y habilitación actividad evaluatoria final del curso.

Finalización del curso y cierre actividad evaluatoria final: **20 de septiembre.**

18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Aprobación Final: Para acceder a la certificación de aprobación final del curso, deberá haber aprobado realizado la actividad evaluatoria final del curso y cumplimentar con el requisito:

Tarea formulario de inscripción, proceso administrativo de entregar el formulario generado por el sistema de IPAP, debidamente firmado y sellado.

19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Criterios:

- Capacidad de reflexión
- Comprensión de contenidos

Instrumento:

- Entrega de trabajo a través de la plataforma hasta.....

20. BIBLIOGRAFÍA:

- i. Huete, D Andrea. Administración de servicios. Pearson. 2004. Capítulo: participación del cliente en los servicios.
- ii. Daniel Goleman. Inteligencia emocional. Apuntes
- iii. Inteligencia emocional en práctica; Gil Adi

21. RECURSOS:

a) Material de clases (elaborado por el docente a cargo)

b) Videos.

- Servucción, <https://www.youtube.com/watch?v=EU2QmVM0DCQ>
- Aprender a gestionar las emociones, cap. 130. Programa Redes. <https://www.youtube.com/watch?v=q-KkdMrAz-8>

22. PLATAFORMA VIRTUAL de IPAP.

IMPORTANTE

Para participar de los cursos virtuales es indispensable que el participante disponga de una **cuenta de correo electrónico personal, válido y de uso frecuente.**

La pre-inscripción finaliza el **3 de septiembre.** De superarse la cantidad de participantes previstos para esta convocatoria se habilitarán nuevos cursos cuyas fechas serán informadas oportunamente.

Para pre-inscribirse debe dirigirse a ipap.chaco.gov.ar

"IPAP podrá restringir la inscripción por razones de cupo, a aquellos participantes que se inscribieron en ediciones anteriores y han abandonado o no realizaron el curso."