

**1. DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

“Comunicación y Gestión de Conflictos en la Administración Pública”

**2. CONTRIBUCIÓN ESPERADA:**

Que los agentes destinatarios desarrollen habilidades para mejorar su ámbito organizacional e institucional, mediante herramientas comunicacionales y técnicas de gestión y resolución de conflictos.

**3. CAPACITADOR/ES:**

GATTI, CLAUDIA

SOBOL, BLANCA

BORDÓN, ENRIQUE

**4. FUNDAMENTACIÓN:**

La complejidad de las instituciones públicas y los cambios que en forma permanente se suscitan en ellas, especialmente por el entramado de relaciones humanas que las conforman, demandan el desarrollo de nuevas competencias que permitan una eficiente vinculación entre los distintos actores para, entre otros aspectos, dar cumplimiento a los objetivos organizacionales.

Los conflictos en las organizaciones son inevitables y resultan naturales entre las personas y los grupos. Su eficiente administración facilita la capitalización de oportunidades de desarrollo, tanto de las personas como de las instituciones ya que, en esencia, los conflictos no son positivos ni negativos, sino que ello dependerá de su tratamiento.

Las causas de los conflictos organizacionales son múltiples y pueden asimilarse a problemas de comunicación, de estructura, de autoridad o de incompetencias, tanto como a condiciones de trabajo deficientes, o ausencia de motivadores adecuados.

La incorporación de habilidades comunicacionales eficientes, así como de técnicas de gestión de conflictos adecuadas a la cultura organizacional, permitirá posicionar a los conflictos fuera de las personas, contribuyendo a un mejor rendimiento en su desempeño y también a una mejor calidad de vida laboral.

**5. OBJETIVOS:**

Que los cursantes:

- Desarrollen procesos de comunicación eficientes.
- Operen técnicas que faciliten la gestión y resolución de conflictos en su contexto de trabajo, en forma positiva.

**6. DESTINATARIOS:**

- Directores Generales, Directores y jefes de las jurisdicciones de la Administración Central y de los Organismos descentralizados y autárquicos.
- Responsable de equipos de proyectos y programas.
- Personal integrante de equipos formalizados para implementación y gestión de calidad en la Administración Pública.

## **7. CONTENIDOS:**

Comunicación interpersonal. Componentes. Axiomas de la comunicación. Ruidos y barreras.

Conflictos. Estática del conflicto: Actores. Conciencia. Objetivos. Poder. Terceros. Triadas y coaliciones. Dinámica del conflicto: Intensidad. Actitudes. Mapa de la estructura del conflicto.

El abordaje de los conflictos. Métodos formales e informales. Diseño de métodos de gestión de conflictos adecuado a la cultura organizacional.

## **8. METODOLOGÍA:**

- Talleres presenciales con presentaciones teóricas breves de los contenidos centrales de cada unidad temática.
- Análisis de casos expuestos por los participantes y posterior reflexión sobre la propia experiencia y las prácticas habituales.

En base a lo anterior se propondrá la identificación de los elementos teóricos y la aplicación de técnicas (a medida que se desarrollan los contenidos).

- Trabajo Final Integrador, que de cuenta de la adquisición de nuevas competencias a partir de la correcta aplicación de la teoría en casos prácticos. En este caso, los cursantes desarrollarán un sistema de gestión de conflictos adecuado a su contexto de trabajo.
- Foros, con el fin de intercambiar opiniones y puntos de vista respecto de distintos temas publicados, así como los posibles abordajes de situaciones comunes y experiencias personales, reflexionando respecto de la aplicabilidad de la teoría en los diferentes contextos laborales

## **9. MODALIDAD:**

Semi presencial

## **10. DURACIÓN:**

Carga horaria total: 20 horas, distribuidas en 3 clases presenciales de 4 horas cada una y 8 horas de trabajo en aula virtual.

## 11. CRONOGRAMA

Módulo	Tema	Clases presenciales		Actividades en aula virtual (carga horaria semanal)
		Fecha/horario	Carga Horaria	
1	Comunicación interpersonal. Componentes. Axiomas de la comunicación. Ruidos y barreras.	Lunes 30/5 16 a 20 hs.	4 hs.	1.30 hs.
2	Conflictos. Estática del conflicto: Actores. Conciencia. Objetivos. Poder. Terceros. Triadas y coaliciones. Dinámica del conflicto: Intensidad. Actitudes. Mapa de la estructura del conflicto.	Miércoles 1/6 16 a 20 hs.	4 hs.	1.30 hs.
3	El abordaje de los conflictos. Métodos formales e informales. Diseño de métodos de gestión de conflictos adecuado a la cultura organizacional.	Lunes 6/6 16 a 20 hs	4 hs.	1.30 hs.
Integración	Preparación del trabajo final. Tutorías a través de aula virtual	Martes 7/6 a Lunes 13/6	-	4 hs
Cierre	Entrega Trabajo final * *(El trabajo final se entregará a través del aula virtual. El plazo máximo para la presentación será mismo será el día establecido en el presente cronograma)	Miércoles 15/6	-	-
<b>Carga horaria total:</b>			12 hs Presenciales	8 HS Trabajo en aula virtual

## 12. LUGAR:

**CLASES PRESENCIALES:** IPAP CHACO – Arturo Illia 26 – Edificio Olivetti. Planta baja.

**CLASES VIRTUALES:** PLATAFORMA VIRTUAL DE IPAP CHACO <http://elearning.ipap.chaco.gov.ar/>

## 13. CERTIFICACIÓN:

**Certificación de Aprobación Final:** Cumpliendo con el mínimo de 75% de asistencia y con la presentación del trabajo final integrador (grupal).

**Certificación de Asistencia:** Cumpliendo con el mínimo de 75% de asistencia y con la participación en las actividades prácticas propuestas en los talleres presenciales y/o foros.

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

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

- Conocimiento de los conceptos y capacidad de aplicación de la teoría en la práctica.
- La participación activa en las actividades que se propongan en el aula virtual (foros).
- La calidad y pertinencia de las intervenciones individuales y aportes grupales: cumplimiento de consignas, aplicación de elementos teóricos, lenguaje, etc.
- Presentación en tiempo y forma de los trabajos solicitados.
- Capacidad crítica y reflexiva puesta de manifiesto en el trabajo así como los aportes personales y grupales a la producción colectiva.
- Correcta expresión escrita.

#### **Instrumento de evaluación:**

Se define con la elaboración y presentación de un Trabajo Final Integrador que da cuenta del proceso de análisis, reflexión y adquisición de competencias realizado durante la cursada.

#### **Sistema de puntuación interna para las correcciones:**

Escala del 1-10. Calificación mínima para aprobar: 6 (seis).

#### **15. NÚMERO DE PARTICIPANTES:**

50 personas.

#### **16. BIBLIOGRAFÍA:**

##### **BASICA**

ENTELMAN, Remo (2002) Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Buenos Aires. Gedisa Editorial.

FISHER, URY, PATTON (1998) Sí... De acuerdo!!! Cómo negociar sin ceder. Colombia. Ed. Norma. Edición comentada.

LEDERACH, Juan Pablo (1992) Enredos, Pleitos y Problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Guatemala. Ediciones Clara-Semilla.

SUARES, Marinés. (1997) Mediación, Conducción de disputas, Comunicación y Técnicas. Buenos Aires. Paidós Mediación.

##### **COMPLEMENTARIA**

ACLAND, Andrew Floyer (1993) Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Buenos Aires. Paidós Empresa 15.

CONSTANTINO, Cathy A. y SICKLES MERCHANT, Christina (1997) Diseño de Sistemas para Enfrentar Conflicto. Una guía para crear organizaciones productivas y sanas. Barcelona, España. Granica.

SLAIKEU, Carl A. (1996) Para que la sangre no llegue al Río. Una guía práctica para resolver conflictos. Barcelona. Granica Mediación.

#### **IMPORTANTE**

**INSCRIPCIÓN:** Para participar deberá **pre-inscribirse** en nuestra web **ipap.chaco.gov.ar** y presentar **a la brevedad** el formulario de inscripción impreso con la autorización de su jefe para asistir al curso.

La pre-inscripción y presentación del formulario finaliza el **27 DE MAYO A LAS 13hs o una vez cubierto el cupo** previsto para el curso. (Se informará en nuestra página web **ipap.chaco.gov.ar** si se completara el cupo antes de la fecha consignada anteriormente)