

**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:** Innovación y calidad institucional

**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:**

Para el personal de áreas de atención al público en oficinas y en territorio. Se priorizará a participantes de Policía del Chaco, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Desarrollo Social, Registros Civiles, personal de éstas áreas del interior provincial y al personal municipal de áreas similares.

**IMPORTANTE: SE NOTIFICARÁ LA ADMISIÓN A CADA PARTICIPANTE HASTA 24 HS ANTES DEL INICIO DEL CURSO.**

**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 - VIRTUAL

## **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:

46 horas distribuidas en 5 encuentros presenciales de 4 horas cada uno y 12 encuentros virtuales de 2 y 3 horas cada uno, según cronograma.

Semana 1	<b>MARTES 09/05</b>	<b>JUEVES 11/05</b>
	Presencial de 14 a 18 hs (4 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 2	<b>MARTES 16/05</b>	<b>JUEVES 18/05</b>
	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 3	<b>MARTES 23/05</b>	<b>JUEVES 25/05</b>
	Presencial de 14 a 18 hs (4 hs)	<b>FERIADO</b>
Semana 4	<b>MARTES 30/05</b>	<b>JUEVES 01 Junio</b>
	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 5	<b>MARTES 06/06</b>	<b>JUEVES 08/06</b>
	Presencial de 14 a 18 hs (4 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 6	<b>MARTES 13/06</b>	<b>JUEVES 15/06</b>
	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)	Virtual de 14 a 17 hs (3 hs)
Semana 7	<b>MARTES 20/06</b>	<b>JUEVES 22/06</b>
	<b>FERIADO</b>	Virtual de 14 a 17 hs (3 hs)
Semana 8	<b>MARTES 27/06</b>	<b>JUEVES 29/06</b>
	Presencial de 14 a 18 hs (4 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 9	<b>MARTES 04/07</b>	<b>JUEVES 06/07</b>
	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)	Virtual de 14 a 16 hs (2 hs)
Semana 10	<b>MARTES 11/07</b>	
	Presencial de 14 a 18 hs (4 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:** IPAP Chaco – Peatonal Illia 26 – Planta baja y 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.**

**Para inscribirse debe dirigirse a [ipap.chaco.gov.ar](http://ipap.chaco.gov.ar)**

**La inscripción finaliza cuando se completa el cupo.**