

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Objetivos**

---

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Organizar la transmisión de mensajes
- ◆ Utilizar el procedimientos más efectivo para la comunicación
- ◆ Usar material de apoyo para la transmisión
- ◆ Transmitir mensajes en la organización
- ◆ Reconocer las funciones y características del lenguaje no verbal
- ◆ Analizar los mensajes corporales
- ◆ Identificar los mensajes proxémicos
- ◆ Analizar los mensajes paraverbales y la apariencia física
- ◆ Preparar las situaciones de escucha, identificando y desactivando las barreras de comunicación
- ◆ Manejar los elementos clave de la escucha activa, empleando las técnicas verbales y no verbales que aseguran una escucha empática
- ◆ Preguntar de forma adecuada, utilizando cuestiones oportunas a cada situación
- ◆ Valorar el comportamiento como oyente y los beneficios de mejorar la capacidad de escucha
- ◆ Valorar la importancia del feedback o retroalimentación, desarrollando actitudes favorables a su emisión y recepción.
- ◆ Identificar los pasos y elementos clave en el proceso de gestión de las críticas y reconocimientos
- ◆ Las herramientas y técnicas más útiles en cada paso y circunstancia
- ◆ Evaluar la ejecución del feedback
- ◆ Percibir la importancia de la creatividad para la persona, la sociedad y las organizaciones
- ◆ Comprobar que todo el mundo puede aprender a ser creativo
- ◆ Identificar los factores que favorecen y dificultan el pensamiento creativo
- ◆ Identificar técnicas creativas para resolver problemas y valorar el potencial de cada uno a la hora de mejorar la creatividad
- ◆ Medir la capacidad creativa de personas y grupos
- ◆ Poner en práctica un brainstorming de forma estructurada y rigurosa sin olvidar ningún paso ni requisito que pudiera reducir su eficacia





## COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA

### Objetivos (cont.)

---

- ◆ Crear un grupo capaz de funcionar eficazmente
- ◆ Realizar un brainstorming
- ◆ Estimular la producción de ideas
- ◆ Seleccionar las mejores ideas del proceso creativo
- ◆ Conocer y aplicar los principios y condiciones que favorecen su funcionamiento

### Plazo

---

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 10 semanas para la realización del curso.

### Diploma

---

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

### Observaciones

---

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

### Duración

---

60 horas (formación online + material complementario)

### Contenidos

---

#### **MÓD. 1: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ Transmisión de mensajes verbales
  - ù Concepto de comunicación
  - ù Componentes de la comunicación
  - ù Tipos de comunicación en una organización
  - ù Procedimientos de la comunicación
  - ù Etapas de la comunicación
  - ù Beneficios de la comunicación
  - ù ¿Por qué nos comunicamos?
  - ù Canales de la comunicación
  - ù Cuándo comunicar
  - ù Dónde comunicar



ü Eficacia de las redes de comunicación

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)**

---

**MÓD. 1: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)**

- ◆ **Procedimientos para transmitir mensajes**
  - ü Principales barreras
  - ü Superación de barreras
  - ü ¿Qué información hay que comunicar?
  - ü Etapas del mensaje
  - ü Aspectos del mensaje
- ◆ **Procedimientos para transmitir mensajes (cont.)**
  - ü Comunicación escrita
  - ü Organización del mensaje
  - ü Comunicación oral
  - ü Componentes de un mensaje
  - ü Principios de la comunicación cara a cara
  - ü Funciones del lenguaje no verbal
  - ü Dimensiones del lenguaje no verbal
  - ü Estilo inhibido
  - ü Estilo agresivo
  - ü Funciones del material de apoyo
  - ü Principios de uso
  - ü Discapacidad y accesibilidad
- ◆ **Transmisión de mensajes**
  - ü Modelo de liderazgo situacional
  - ü Dar instrucciones
  - ü Dar noticias
  - ü Generar compromiso

**MÓD. 2: COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **Reconocer las funciones y características del lenguaje no verbal**
  - ü Características del lenguaje no verbal
  - ü Interpretación de los gestos
  - ü Información que transmiten los gestos

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)**

---

**MÓD. 2: COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)**

- ◆ **Analizar los mensajes corporales**
  - ü Estrechar la mano
  - ü El lenguaje del tacto
  - ü Gestos de atención
  - ü Gestos de agrado
  - ü Gestos de rechazo y agresividad
- ◆ **Identificar los mensajes proxémicos**
  - ü Situación en el espacio y estatus
  - ü Distribución en el espacio
- ◆ **Analizar los mensajes paraverbales y la apariencia física**
  - ü La apariencia física
  - ü Elementos paraverbales

**MÓD. 3: LA ESCUCHA ACTIVA EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **Preparación de la escucha**
  - ü Importancia de la identificación de las barreras físicas
  - ü Barreras físicas
  - ü Pautas para superar barreras físicas
  - ü Tipos de obstáculos a la escucha originados en el oyente
  - ü Pautas para superar las barreras mentales propias
  - ü Control mental: detección de pensamientos negativos
  - ü Control mental: pensamientos deformados
  - ü Técnicas de concentración
  - ü Barreras mentales originadas en el emisor
- ◆ **El proceso de escucha**
  - ü La mirada, la expresión facial, el lenguaje corporal y los gestos
  - ü El lenguaje no verbal
  - ü Escuchar con interés y empatía
  - ü Técnicas para escuchar con interés y empatía
  - ü Conductas que se deben evitar para escuchar con interés y empatía
  - ü Escuchar con atención: tomar notas
  - ü El esquema lineal y el mapa mental

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)**

---

**MÓD. 3: LA ESCUCHA ACTIVA EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)**

- ◆ **Uso de preguntas**
  - ü El arte de preguntar
  - ü Tipos de preguntas
  - ü Las aplicaciones de las preguntas
- ◆ **Mejorar la capacidad de escucha**
  - ü Mapa conceptual de resumen de escucha activa
  - ü Beneficios de la escucha
  - ü Estilos de escucha
  - ü Plan de mejora de la escucha

**MÓD. 4: CRÍTICAS Y RECONOCIMIENTOS EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **Preparación del feedback**
  - ü Análisis de la situación
  - ü Fuentes de información
  - ü Objetivos del feedback
  - ü Etapas en el proceso de dar feedback
- ◆ **Administración del feedback**
  - ü Convocatoria y apertura
  - ü Descripción de los hechos
  - ü Escucha activa
  - ü Propuesta de alternativas
  - ü Acuerdos y agradecimientos
- ◆ **Solicitar y recibir feedback**
  - ü Pautas para recibir feedback
  - ü Solicitar cambios en la forma
  - ü Pautas para solicitar feedback
- ◆ **Beneficios del feedback**
  - ü La evaluación de 360°
  - ü La ventana de Johari

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)****MÓD. 5: DESARROLLAR LA CREATIVIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **Aprender a ser creativo**
  - ü Qué es la creatividad
  - ü Pensamiento divergente
  - ü Pensamiento convergente
  - ü Para qué sirven las técnicas creativas
  - ü Técnicas tradicionales versus técnicas creativas
  - ü Fases del proceso creativo (Osborn, 1957)
  - ü Problemas que pueden tratarse con métodos creativos
  - ü Características fundamentales de la creatividad
- ◆ **Favorecer el pensamiento creativo**
  - ü Cómo ser una persona creativa
  - ü Cómo piensa y siente un equipo creativo
  - ü Factores que favorecen la creatividad
  - ü Criterios para seleccionar a los miembros del grupo
  - ü Barreras a la creatividad
  - ü Funciones de los miembros de un equipo de trabajo creativo
- ◆ **Favorecer el pensamiento creativo (cont.)**
  - ü El director y sus funciones
  - ü Frases del director para estimular las ideas
  - ü Cómo afronta el director los problemas durante una sesión
- ◆ **Aplicar técnicas creativas para resolver problemas**
  - ü Principios del brainstorming
  - ü Fases del brainstorming
  - ü Frases asesinas
  - ü Frases suicidas
  - ü Pensamiento lateral
  - ü Método Delphos
  - ü Otras técnicas creativas

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)**

---

**MÓD. 5: DESARROLLAR LA CREATIVIDAD EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)**

- ◆ **Medir la capacidad creativa de personas y equipos**
  - ü Pruebas para evaluar la creatividad (Wallach y Kogan)
  - ü Pruebas para evaluar la creatividad (Guilford)
  - ü Cómo evaluar la creatividad
  - ü Evaluar la creatividad de un grupo
  - ü Planes de formación para mejorar la creatividad en la organización
- ◆ **Obtener el máximo rendimiento de la creatividad en el contexto de la Administración Pública**
  - ü Elabora tu propio material
  - ü El valor práctico de los errores
  - ü Qué aporta la creatividad a la Administración Pública

**MÓD. 6: DIRIGIR UN BRAINSTORMING EN LA ADMÓN. PÚBLICA**

- ◆ **Conocer y aplicar los principios del brainstorming**
  - ü Principios básicos
  - ü ¿Por qué la cantidad genera calidad?
  - ü Aplazar el juicio o suspender la crítica
  - ü Efectos producidos por el aplazamiento del juicio
  - ü Ventajas del trabajo en grupo
  - ü Condiciones favorables para la generación de ideas
- ◆ **Crear un grupo eficaz**
  - ü Preparación del grupo
  - ü Frases asesinas
  - ü Frases suicidas
  - ü Funciones a desempeñar
  - ü Número de participantes
  - ü Funciones del director
  - ü Funciones del director de un brainstorming en las distintas fases
  - ü Funciones del secretario
  - ü Funciones de los participantes

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****Contenidos (cont.)**

---

**MÓD. 6: DIRIGIR UN BRAINSTORMING EN LA ADMÓN. PÚBLICA (CONT.)**

- ◆ **Producir las ideas**
  - ü Fases del brainstorming
  - ü Orientar al grupo
  - ü Producir las ideas
  - ü Solucionar problemas
  - ü Incubar las ideas
  - ü Aprovechar las ideas fuera de la sesión
  - ü Recoger las ideas
  - ü Categorizar las ideas
  - ü Puntos fuertes y débiles del brainstorming
  - ü Efectos saludables
  - ü Consecuencias negativas
- ◆ **Estimular la producción de ideas**
  - ü Identificar el bloqueo
  - ü Lista de control
  - ü Estimular las ideas
  - ü Situaciones que favorecen el bloqueo
  - ü Favorecer la producción
  - ü Técnica de la idea más disparatada
- ◆ **Seleccionar las ideas**
  - ü Clasificar las ideas
  - ü Selección y utilidades de criterios
  - ü Método de la ponderación