



TÉCNICAS COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ÁMBITO LABORAL

Propósito del curso

Que la persona participante puede utilizar de manera consciente los diversos componentes de la comunicación asertiva, mejorando integralmente las relaciones interpersonales y las decisiones en su entorno laboral.

Objetivo general

Incorporar los elementos que conforman la comunicación asertiva en los diversos ámbitos de la gestión, permitiendo una mejora paulatina y sostenible en el plano relacional tanto formal como informal, impactando positivamente el ambiente laboral.

Perfil de entrada

Personas funcionarias públicas interesadas en mejorar la forma en la que se comunican con sus pares, jefaturas y clientes en general en las diversas actividades claves que les han sido asignadas.

Perfil de salida del participante

Al finalizar este curso-taller los/as participantes adquirirán una mayor responsabilidad por los procesos de comunicación en los diversos contextos del quehacer institucional, evitando las diversas distorsiones perceptivas y barreras que obstaculizan la aplicación de una efectiva comunicación asertiva. Además, mejorarán sus habilidades comunicativas y las competencias vinculadas a este tema, así como la gestión interpersonal.

Contenido temático

1. Introducción: Dinámica de animación (Cómo entendemos e interpretamos los diversos mensajes)
2. Conceptos y premisas claves relacionadas con la comunicación asertiva.
 - 2.1 El triángulo del significado
 - 2.1 Las barreras perceptivas
 - 2.3. Sesgos más frecuentes.
 - 2.4. El iceberg de la comunicación



3. ¿Qué es y qué no es comunicación asertiva? Importancia del flujo de la asertividad.
4. Asertividad y programación neurolingüística.
5. Competencias transversales de la asertividad.
6. Impacto de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales
 - 6.1. Brechas de en las relaciones causadas por una mala comunicación. Estrategias de mitigación.
7. Auto testeo de la comunicación asertiva
 - 7.1 Construcción de protocolo básico para la comunicación asertiva en el contexto personal y laboral.

8. Conclusiones

Duración

16 horas

Perfil de la persona facilitadora del aprendizaje

Lic. Marco V. Masís Carmona

Es consultor Senior en Gestión Estratégica de Capital y de Talento Humano, con más de 20 años de experiencia profesional como gerente, investigador, consultor y facilitador en estrategias para potenciar el talento humano en las organizaciones. Ha impartido más de 200 talleres y seminarios sobre diversos tópicos relacionados con el desarrollo humano con base en corrientes epistemológicas de constructivismo y andragogía.

Desde el año 2006 a la fecha ha es investigador, consultor y profesor en el tema de las competencias laborales en el CICAP de la Universidad de Costa Rica, que se imparte principalmente a funcionarios públicos. En el año 2012 fue acreditado por este ente con la norma ISO 9001 como profesional en el área de Educación Continua/Consultoría para intervenir en las organizaciones públicas y de la economía social. Además, es experto en metodologías participativas mediante grupos focales para construir aprendizajes significativos. Es facilitador en el tema de formación de formadores internos de la empresa, mediante acreditación del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), así como en gestión de las competencias blandas para el Centro de Investigación y Formación Hacendaria (CIIFH-Ministerio de Hacienda).



En la actualidad se desempeña como asesor metodológico del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), en el proyecto de Gestión del Talento Humano por Competencias para dicha institución rectora de la educación superior en Costa Rica.

Es autor intelectual de las siguientes metodologías (según otorgamiento dado por el Registro Nacional de Derechos de Autor y conexos):

- 120 Competencias Integrales (Diccionario de Competencias Integral), co-autoría.
- Evaluación del Desempeño competencial. Modelo de simultaneidad.
- Manual de administración por Procesos. Modelo para el procesamiento y cálculo de indicadores del desempeño organizacional.
- Manual de comparación de actividades pares, (modelo para la detección y erradicación de focos de burocracia en los procesos de la organización)
- Manual de Competencias Laborales y Organizacionales.