



**PROGRAMA DE
CAPACITACIONES
FORTALECIMIENTO
INSTITUCIONAL**

PROGRAMA DE FORMACIÓN

OBJETIVO

El *Programa de Capacitaciones* del equipo técnico de **Buenos Aires Inteligente** tiene por objetivo capacitar en los aspectos que conciernen a la gestión de las organizaciones respecto de la formación de sus equipos de trabajo, procesos de liderazgo de sus referentes, desarrollo organizacional, comunicación institucional. De esta manera, se brindan herramientas prácticas y conceptuales sobre distintas áreas de gestión para promover el fortalecimiento de las instituciones, públicas y privadas.

A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

- Directivos, Gerentes, Mandos Medios de las organizaciones -empresas, organismos públicos, organizaciones civiles –
- Dirigentes / referentes / asesores / equipos técnicos del ámbito político
- Responsables y profesionales de la Comunicación, Relaciones Públicas, Recursos Humanos, Administración y disciplinas afines de las organizaciones
- Estudiantes e interesados en la temática

PROGRAMA DE CAPACITACIONES

CONSTRUCCIÓN DE DIRIGENTES

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El fenómeno del liderazgo. Proceso de asunción y adjudicación de roles. Los roles grupales. Función y rol. Los estilos de liderazgo.

ENCUENTRO II: La resolución de conflictos. Etapas del conflicto. La toma de decisiones. Niveles de participación. El proceso de comunicación: modelo. Manejo de emociones y comunicación.

ENCUENTRO III: Comunicación no verbal. Empleo de la voz. Gestualidad y movimientos del cuerpo. Manejo de manos y mirada. Vestimenta adecuada. Comunicación en grupos y equipos de trabajo. Ontología del lenguaje: enfoque y principios.

ENCUENTRO IV: Las organizaciones como tramas lingüísticas. Los actos lingüísticos básicos. Acuerdos de primer y segundo orden.



NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO MOTOR DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El conflicto como motor del desarrollo organizacional. Definición y elementos del conflicto. Surgimiento de conflictos y su reconocimiento. Presencia de distintos contextos. Dinámica del conflicto. Conductas frente al conflicto. El conflicto y la negociación. Los estilos de negociación. Clima de negociación. Las emociones en el proceso de negociación. Cómo intervenir en los estados de ánimo. Barreras personales.

ENCUENTRO II: Los enfoques de negociación. La negociación según principios. Etapas. El método. Proceso de preparación y planificación de una negociación. Etapas. La información y la gestión del tiempo en la negociación. Dinámica de la negociación. Gestión eficaz de reuniones. El acuerdo. Jiu-Jitsu de la negociación. Cualidades del negociador. Actitud negociadora en escenarios hostiles.

ENCUENTRO III: La toma de decisiones. Niveles: individual, grupal, institucional, entorno externo. Modelo de Resolución de Conflictos en Espacios de Gestión Multiactoral.

ENCUENTRO IV: Práctica de negociación y resolución de conflictos. Síntesis y conclusiones.



COMUNICACIÓN POLÍTICA

CÓMO VISIBILIZAR LAS ACCIONES DE NUESTRO REFERENTE Y ESPACIO POLÍTICO

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: Comunicación política – comunicación pública y marketing político: enfoques. Introducción a la Comunicación. La comunicación institucional y su modelo de gestión: Comunicaciones Integradas.

ENCUENTRO II: El discurso político. Explicación y argumentación como tipos de discursos predominantes. Etapas de elaboración del discurso argumentativo. Los géneros del discurso político.

ENCUENTRO III: Planificación y gestión en comunicación política. Diagnóstico de la Organización Política: metodologías. Diagnóstico del referente político. Diagnóstico de la competencia política. Planificación de Campaña política.

ENCUENTRO IV: La construcción del referente político: liderazgo. Tipos de liderazgo. Toma de decisiones. Resolución de conflictos en espacios de gestión multiactoral.

ENCUENTRO V: Comunicación interpersonal. Los sí y los no del escuchar y el hablar. La comunicación no verbal. Presentaciones orales eficaces. El referente político en los medios: lineamientos para entrevistas en televisión.



COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

COMUNICACIÓN INTEGRAL PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: La organización como red conversacional. Organizaciones y ontología del lenguaje. Acuerdos de primer y segundo orden. La comunicación como herramienta de gestión organizacional. Enfoque de Comunicaciones Integradas.

ENCUENTRO II: Comunicación organizacional. Planificación estratégica. Gestión de las Comunicaciones Externas: diagnóstico y planificación.

ENCUENTRO III: Procesos de recepción del mensaje institucional. Filtros de la comunicación. La escucha. Los sí y los no del hablar. Presentaciones orales eficaces.

ENCUENTRO IV: Exposición de Planes de Comunicación Institucional. Devoluciones y puesta en común.



GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS EN LAS ORGANIZACIONES *CÓMO FACILITAR PROCESOS DE INTEGRACIÓN Y ALINEACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN*

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: Ontología del lenguaje. Las organizaciones como red conversacional. La comunicación como herramienta de gestión.

ENCUENTRO II: Las Comunicaciones Internas: objetivos, funciones, vectores, canales. Comunicación formal e informal. Clima interno. La recepción del mensaje institucional. Filtros. Comunicación Interpersonal. Comunicación no verbal. Comunicación en grupos y equipos de trabajo.

ENCUENTRO III: Planificación y gestión de las Comunicaciones Internas. Herramientas de diagnóstico. Plan de Comunicación Interna.

ENCUENTRO IV: Planificación de reuniones. Presentaciones orales eficaces. Síntesis y conclusiones.



DISPOSITIVOS DE INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL *DE LAS ORGANIZACIONES BLOQUEADAS A LAS ORGANIZACIONES DESARROLLADAS*

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: La intervención institucional: líneas y enfoques de trabajo. Institución y organización. Los contextos y atravesamientos institucionales. Sociopsicoanálisis: lo psicosocial y lo psicofamiliar. La dialéctica del poder. Aportes de la Psicología Social.

ENCUENTRO II: El diagnóstico institucional: metodologías y técnicas para el abordaje. Analizadores institucionales. Técnicas de observación y entrevista. Análisis de documentos.

ENCUENTRO III: Los vínculos: la estructura libidinal en las institucionales. Fenómenos transferenciales en las organizaciones. Implicación y sobreimplicación. Imaginarios y representaciones sociales. Cultura institucional: creencias, mitos, utopías, ideologías. Fases de constitución del proceso grupal. Los grupos y los roles institucionales. Proceso de liderazgo. La construcción grupal: pretarea-tarea y proyecto.

ENCUENTRO IV: El trabajo como institución. La organización del trabajo. CYMAT. Satisfacción y sufrimiento en el trabajo. Defensas colectivas e ideologías defensivas del oficio. La eficacia a pesar de todo. El sentido de la práctica profesional.



LA CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

EL TRABAJO EN EQUIPO COMO PILAR DEL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El proceso grupal. Enfoques institucionales y atravesamientos. Fases de constitución del proceso grupal. Los grupos y los roles institucionales. Proceso de liderazgo. La construcción grupal: pretarea-tarea y proyecto. Diferencias entre grupos y equipos de trabajo.

ENCUENTRO II: Los vínculos: la estructura libidinal en los equipos. Los organizadores fatasmáticos. Cultura institucional: creencias, mitos, utopías, ideologías.

ENCUENTRO III: Los conflictos en los equipos de trabajo. Etapas. Procesos de toma de decisiones. Procesos de alineación en los equipos.

ENCUENTRO IV: La comunicación en los equipos. Comunicación interpersonal. Filtros. La escucha. Los sí y los no del hablar. La comunicación no verbal. El aprendizaje en los equipos.

ENCUENTRO IV: Planificación de dinámicas de trabajo en equipo. La observación y la coordinación. Planificación de reuniones.



ORATORIA

EL PODER DE LA PALABRA ORIENTADA A LA ACCIÓN

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El proceso de comunicación como marco. Los géneros discursivos. Relaciones entre géneros y tipos de discurso.

ENCUENTRO II: La comunicación interpersonal. Filtros. La escucha. Los sí y los no del hablar. Comunicación no verbal. Empleo de la voz. Gestualidad y movimientos del cuerpo. Manejo de manos y mirada. Vestimenta adecuada. Comunicación en grupos y equipos de trabajo.

ENCUENTRO III: Ontología del lenguaje: postulados. Los actos lingüísticos. Las organizaciones como tramas discursivas. Técnicas de superación del temor oratorio. Técnicas de relajación. Estructura argumentativa-explicativa de una exposición oral. Selección de información a exponer. Preparación del espacio de exposición. Manejo de los tiempos. Análisis del auditorio profesional. Manejo de Objeciones (Prolepsis). Preparación del discurso. Diseño de Guion de exposición. Presentaciones orales eficaces.

ENCUENTRO IV: Actividad integradora. Síntesis y conclusiones.



ARGUMENTACIÓN

ARTE Y TÉCNICA DE LA ELABORACIÓN DEL DISCURSO

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El proceso de comunicación como marco. Axiomas y modelo de la comunicación. El mensaje: alcances. Tipos de discurso y secuencias discursivas. Características del discurso argumentativo.

ENCUENTRO II: Etapas de elaboración del discurso argumentativo. Los géneros discursivos. Dialéctica erística: de cómo desmontar estratagemas.

ENCUENTRO III: Comunicación no verbal: paraverbal, occulesics, táctilics, artifáctics, cronémica, kinésica, proxémica. Presentaciones orales eficaces.

ENCUENTRO IV: Actividad integradora. Síntesis y conclusiones.



REDACCIÓN INSTITUCIONAL

COMUNICACIÓN ESCRITA PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

CONTENIDOS

ENCUENTRO I: El proceso de comunicación: modelo. ¿Qué es lo que hace que algo sea un texto? Características de la escritura y de los textos profesionales. Planificación de textos escritos. Evaluación del problema retórico. Puesta en texto y revisión de textos escritos. El paratexto.

ENCUENTRO II: La redacción de textos. Formas personales e impersonales de enunciación. Los subjetivemas. Uso de tiempos verbales. Uso de conectores. Sintaxis oracional. Ortografía. Léxico. Modos de puntuación. Clave de edición. Ejercicios de edición y producción de textos.

ENCUENTRO III: Géneros discursivos. Tema, estilo y composición de textos. Tipos de textos en ámbitos laborales y profesionales. Tipos de discurso y secuencias discursivas: secuencias descriptivas, narrativas, explicativas, argumentativas. Modelos de textos de acuerdo a diferentes situaciones de enunciación. Elaboración de los principales géneros profesionales.

ENCUENTRO IV: Actividad integradora. Síntesis y conclusiones.



COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING ESTRATÉGICO

CONTENIDOS

ENCUENTROS I y II: Introducción al Marketing Estratégico. Concepción del Producto. Composición de la Plaza. Factores intervinientes en la fijación del Precio. Estudio de Mercado: metodologías. Segmentación, diferenciación y posicionamiento. Proceso de toma de decisiones del consumidor.

ENCUENTRO III: Planificación estratégica. Brief de Producto. Plan de Distribución. Merchandising: el arte de la Mercadotecnia.

ENCUENTRO IV: Estrategias de desarrollo de producto en Punto de Venta. Brief de Punto de Venta. Materiales POP. Acciones promocionales. Personal de apoyo.

ENCUENTRO V: Comunicaciones Integradas de Marketing (CIM). Análisis de caso. Planificación de Campaña.