

GESTIÓN DEL CAMBIO EN ORGANIZACIONES JUDICIALES

Segundo encuentro. Bloque 1

Gestión Emocional

Prosecretaria en la Subsecretaria de Control de Gestión

Coordinadora del Área Control de Gestión Administrativa

Antecedentes:



- Licenciada en Administración, graduada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, su ciudad natal. Luego realizó un Máster en Administración de Organizaciones de Salud, en la Escuela de Economía de Salud de dicha Universidad.
- Es Coach Certificada en la Universidad Torcuato Di Tella, miembro de la AACOP y de la FICOP en la categoría Coach Profesional Avalado.
- Siempre le ha dado mucha importancia a la capacitación y actualización profesional, razón por la cual ha realizado varios cursos de posgrado.
- Vinculado a su trayectoria profesional, luego de un breve paso por el sector privado, en el área de comercio exterior en SIDERAR, Grupo Techint, ha enfocado su perfil profesional a desarrollarse en el sector público.
- Para mencionar algunos de los Organismos en los que se desempeñó, podemos citar la Subsecretaria de Cultura de la Provincia de Buenos Aires, Ministerio de Educación, Jefatura de Gabinete, y Ministerio de Gobierno.

- En el año 2007, cerrando una etapa en la provincia de Buenos Aires, fue nombrada Auditora Interna titular en la UAI del Registro Nacional de las Personas, dependiente del Ministerio del Interior, lugar en el que se desempeñó durante más de 8 años.
- Como último paso por el Gobierno Nacional, participó de los equipos técnicos en la Sindicatura General de la Nación, dentro del área de Control interno gubernamental, reforzando su foco en la auditoría enfocada a las propuestas de mejora para la Gestión.
- En el ámbito académico, forma parte del Registro de expertos de la CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria). Fue docente durante 19 años en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, y es actualmente profesora de Planificación y Control de Gestión en la Universidad Nacional de Quilmes.
- La motivan los desafíos vinculados a la mejora de la gestión. Con tenacidad se enfoca en los resultados y busca generar acciones que tengan un impacto directo en las personas y por consiguiente en las Organizaciones

Comencemos con una reflexión:

¿Qué se llevaron del encuentro anterior?

En el Primer encuentro vimos:

- ▶ Definición de Organización. Características, evolución en el tiempo
(desde una mirada mecanicista a una mirada humanista)
- ▶ Cultura Organizacional y Cambio organizacional
- ▶ Resistencia el cambio y como afrontarlo.
- ▶ Noción del Observador>>> vemos las cosas en realidades interpretativas
- ▶ Miedo al cambio - Distintas etapas
- ▶ Cambio en la pandemia
- ▶ Adaptabilidad al cambio según las generaciones
- ▶ Análisis FODA para afrontar el cambio

hoy veremos:

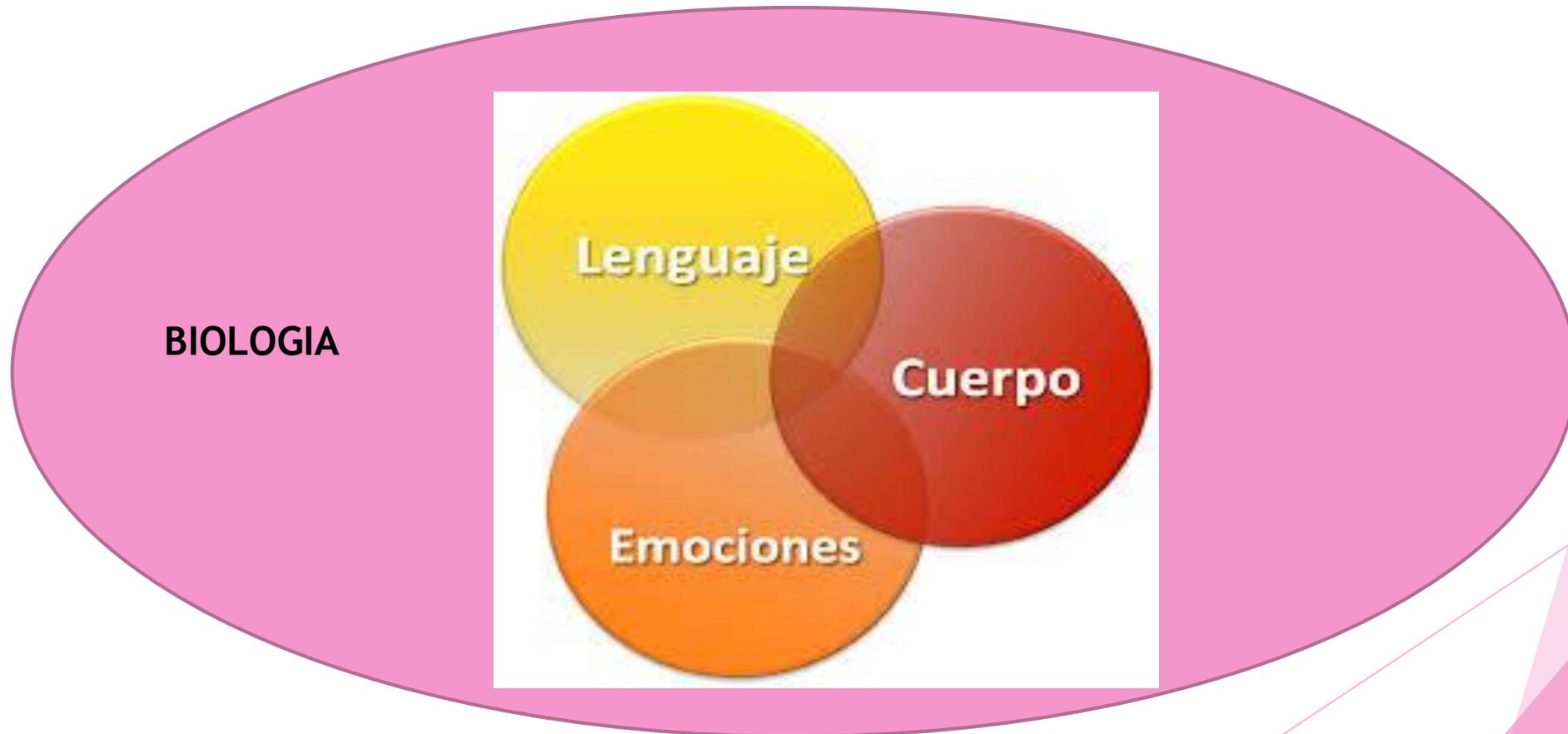
- **LA EMOCIONALIDAD y su impacto en la Organización**
- **COMPETENCIAS CONVERSACIONALES y la importancia de las Conversaciones efectivas en el ámbito de trabajo.**

Que es la Emocionalidad?



Todas las personas experimentamos diferentes emociones

Las emociones se dan en el dominio del cuerpo, este las habita



Implicancias

SE INFLUENCIAN MUTUAMENTE.

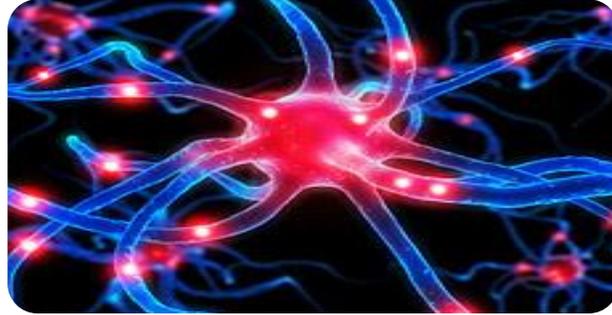
PODEMOS ACCEDER A UNA A TRAVÉS DE LAS OTRAS

LA MODIFICACIÓN DE UNA IMPLICA LA TRANSFORMACIÓN DE LAS OTRAS.(lado negativo y positivo)

Biología:



Sistema
digestivo,
nervioso,
circulatorio, etc.



Factores
hormonales



Configuraciones
genéticas

Corporalidad:



Lenguaje:

“Las conversaciones son una herramienta de transformación emocional.”

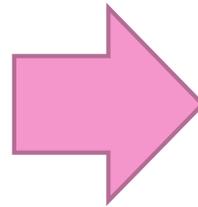
Reconstrucción lingüística

Analizar los juicios subyacentes

¿Cómo las detectamos?

- ✓ Es una distinción que hacemos para referirnos a cambios en nuestro espacio de posibilidades a raíz de un acontecimiento determinado.
- ✓ Aparecen cuando experimentamos una interrupción en nuestro fluir.
- ✓ Se producen como resultado, de un suceso o **cambio en nuestro entorno** (ej. la alegría que sentimos en el reencuentro con un ser querido) o bien de algo que experimentamos de forma interna, como pueden ser **nuestros pensamientos**.
- ✓ Se desarrollan en el denominado **cerebro límbico**, el cual le proporciona a **nuestro cuerpo la información de nuestras experiencias de forma inmediata**, mucho más rápida que la aportada por el cerebro racional, el cual requiere de un tiempo para analizar y procesar dicha información.

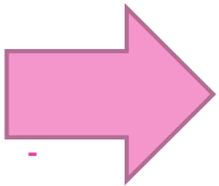
- ✓ Las emociones son el resultado de la evolución del ser humano, mecanismos que se desarrollaron para la supervivencia y adaptación al medio, y por tanto, anteriores al desarrollo de nuestra inteligencia racional



Emociones
básicas

¿Por qué es importante gestionar nuestras emociones?

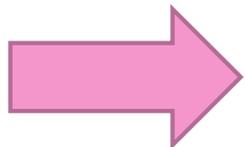
- Por que la emoción condiciona nuestro accionar
- Define la relación con nuestro entorno
- **Genera cursos de acción:** abre o cierra posibilidades
- Las emociones POSITIVAS generan OPCIONES positivas
- Las emociones NEGATIVAS cierran opciones



Las Emociones pueden gestionarse si somos concientes de como las percibimos

Características de las emociones

- ✓ Son cambiantes
- ✓ Nos predisponen para la acción
- ✓ Son contagiosas
- ✓ Afectan nuestro desempeño
- ✓ Nos pueden mostrar posibilidades o imposibilidades
- ✓ Todos tenemos un menú de emociones



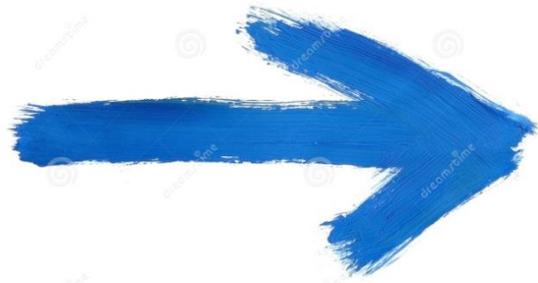
Emocionalidad organizacional

Reacción ante un acontecimiento



ANTES

DESPUES



Desafío: Como me recupero de esta emoción?

Alguno de ustedes recuerda alguna situación, en la cual la emoción le nublo su forma de ver o de pensar?

Estados de ánimo

- Viven en el trasfondo desde el cual actuamos
- Es una distinción diferente a las emociones
- No se remiten necesariamente a un hecho en particular
- Desde nuestros estados de ánimo, damos paso a nuestras ACCIONES
- Están asociados a un horizonte de posibilidades.

- ✓ Siempre estamos en algún estado de ánimo
- ✓ NO los elegimos ni los controlamos
- ✓ Tenemos estados de ánimo y los estados de ánimo nos tienen a nosotros
- ✓ Nos convertimos en nuestros estados de ánimo
- ✓ Son repentinos
- ✓ Cambian constantemente

Estados de Animo



Transformación de las emociones

EMOCION

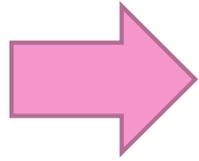


Lo que empieza como una EMOCIÓN, puede convertirse en un ESTADO DE ÁNIMO

ESTADOS DE ANIMO



¿Cómo sucede esto? Si la emoción permanece el tiempo suficiente con la persona y se traslada al trasfondo desde la cual ella actúa.



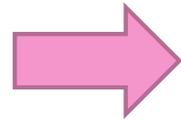
Estados de ánimo **Generan un determinado mundo,**
pues determinan mis acciones

Es importante

- ✓ Que observemos nuestros estados de ánimo
- ✓ Reconocer que “estamos” en ese estado de ánimo
- ✓ Estar en un determinado estado de ánimo no indica que nos vamos a quedar allí para siempre, podemos modificarlo una vez detectado.
- ✓ Comenzar a mirar qué juicios sustentan mi estado de ánimo. Y si hay afirmaciones que los pueden estar sosteniendo

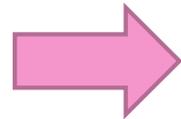
Gestión de los estados de ánimo

▶ **RESENTIMIENTO**



PAZ

▶ **RESIGNACION**



AMBICION

Recordemos que:

- ▶ Depende de nosotros la gestión de las emociones
- ▶ Cuanto mas nos percibamos y conozcamos, mejor las gestionaremos
- ▶ No dejemos que los estados de ánimo nos cierren cursos de acción

Porque las Organizaciones, tienen la emocionalidad de las personas que la integran



Experimentemos juntos....

VIMOS UN VIDEO:

<https://www.msn.com/es-us/video/viral/ni%C3%B1a-que-canta-%C3%B3pera-sorprende-al-p%C3%ABlico-y-jurado-de-america-got-talent/vp-BBtKa05>

Para reflexionar.....

Qué sintieron? Con qué emoción se conectaron? Pudieron percibirse?

Muchas gracias!
EVA

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL ÁMBITO DE TRABAJO

Día 2: Bloque 2

Presentación:

Prosecretaria de la Subsecretaría de Control de Gestión SCBA,
-Area Control de Gestión Jurisdiccional-



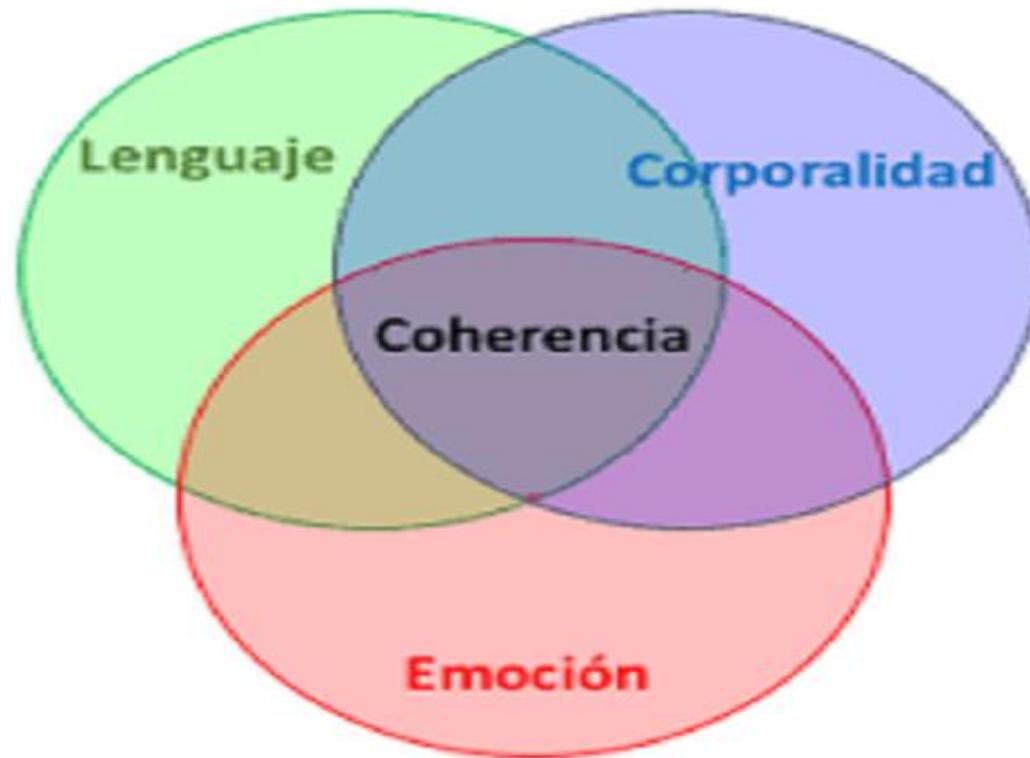
- Abogada (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales UNLP)
 - Especialista en Derecho Social -Trabajo y Previsión- (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales - UNLP).
 - Coach Ontológico con PNL (Facultad de Ciencias Económicas - UNLP- Programa avalado por International Coach Federation -IFC-).
 - Facilitadora en Sistemas de Gestión de la Calidad (Instituto Argentino de Normalización y Certificación -IRAM-).
 - Profesora de Introducción al Derecho, Universidad Católica de La Plata (1994-2008);
 - Profesora de Filosofía del Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales UNLP (2000-2002-);
 - Profesora de Introducción al Derecho, Universidad del Este (2010 al presente).



ES IMPOSIBLE NO COMUNICARNOS

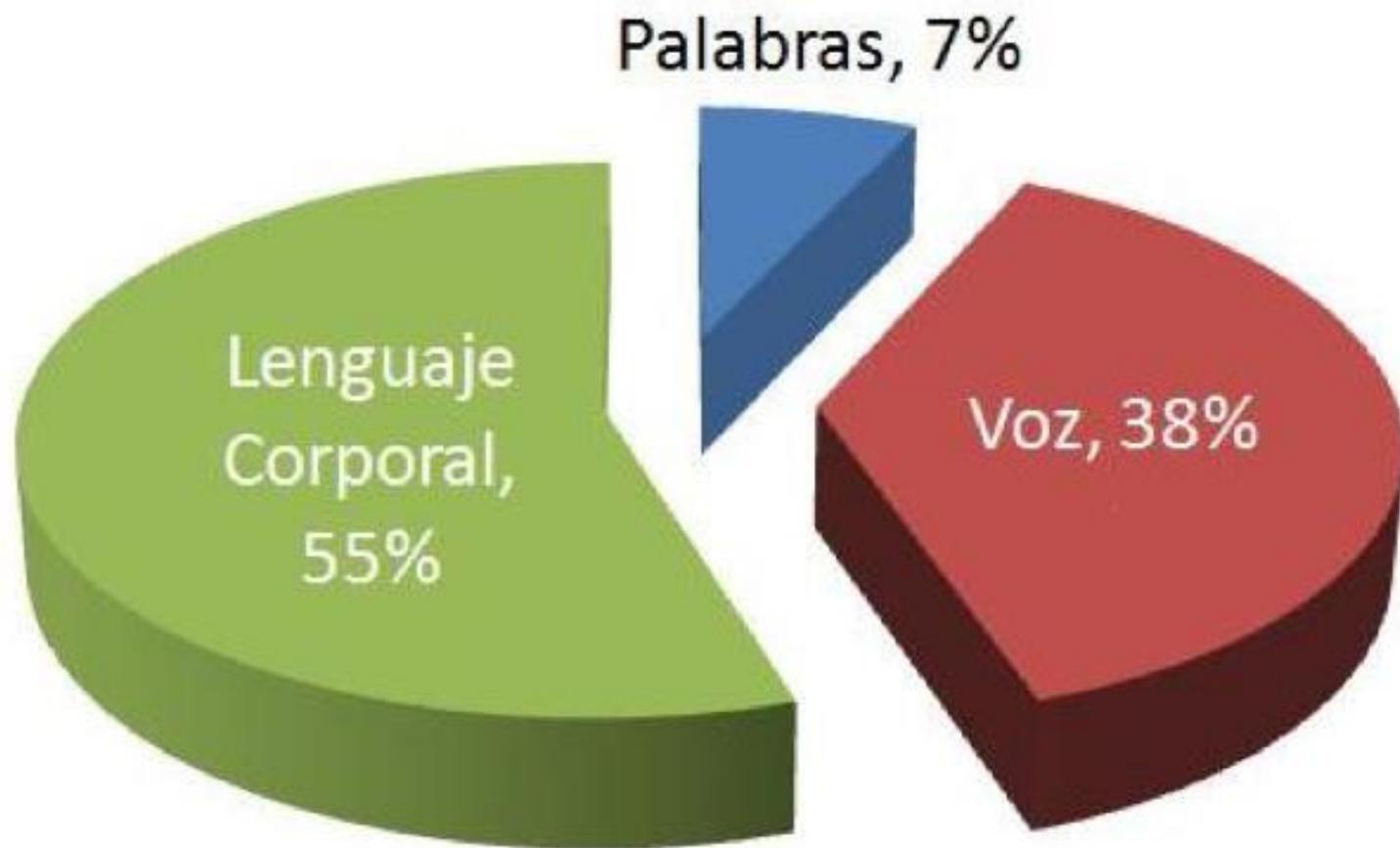
LA EXISTENCIA HUMANA RECONOCE TRES DOMINIOS PRIMARIOS

Se
influencian
mutuamente



Lo que
acontece en
uno
condicionará
lo que suceda
en los otros
dos.

Se comportan entre sí de manera congruente



RELACIONES INTERPERSONALES

¿Cómo trato a las personas? ¿Qué tipo de vínculos genero?
¿Manifiesto genuino interés por el "Otro"?

TRATO PERSONAL

El "Otro" tratado como "persona" es alguien que:

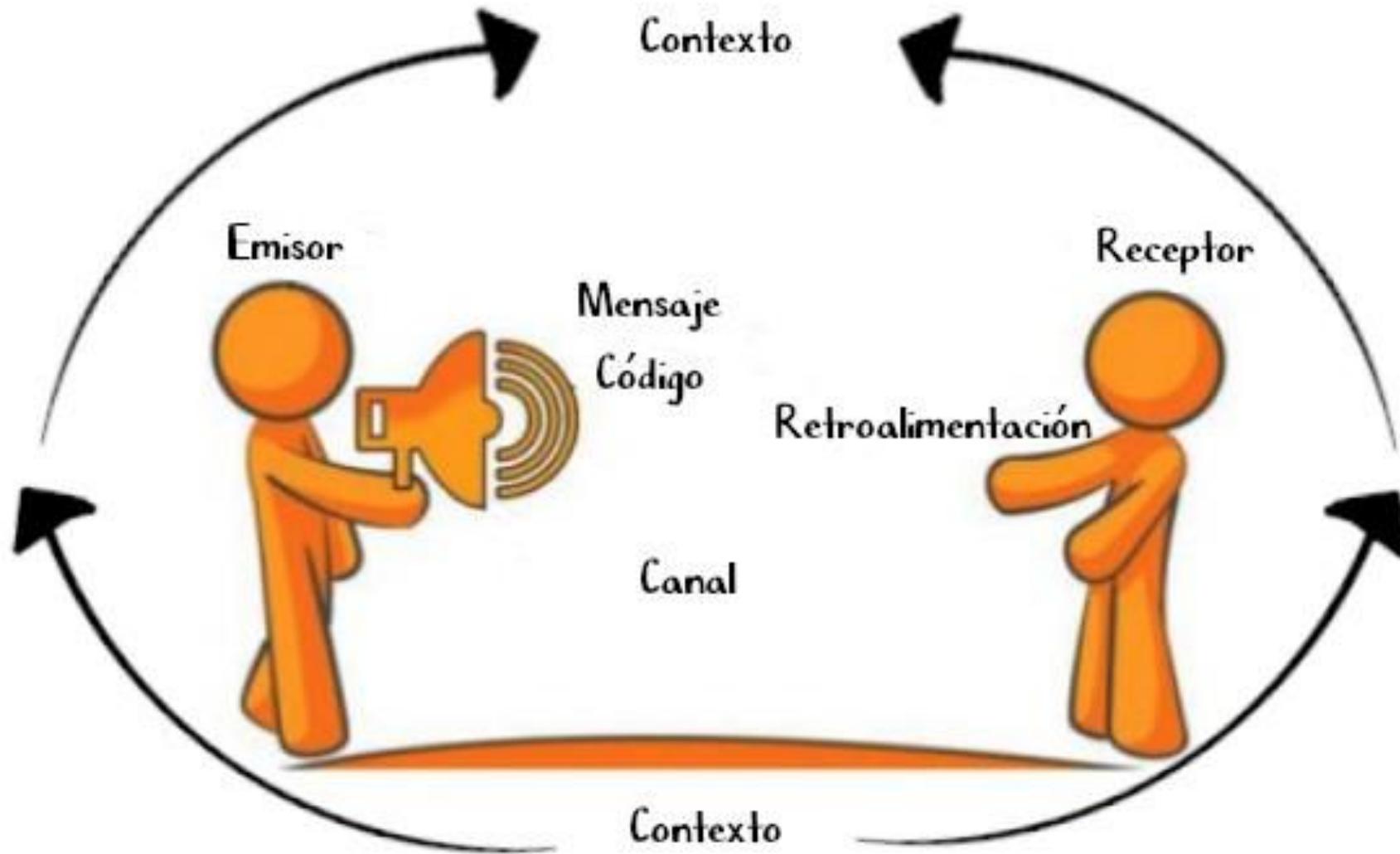
- ▶ Me importa;
- ▶ Advierto su unicidad;
- ▶ Es irremplazable;
- ▶ Le trato con empatía.

TRATO COSIFICANTE

El "Otro" degradado a cosa puede constituir para mí:

- ▶ Un obstáculo
- ▶ Un instrumento
- ▶ Alguien que me es indiferente "nadie".

Ciclo de la comunicación



ACTOS LINGÜÍSTICOS

AFIRMACIONES

- ▶ REFIEREN A HECHOS CONCRETOS;
- ▶ COMPARTIDAS EN UN CONTEXTO CULTURAL;
- ▶ COMPROBABLES;
- ▶ PUEDEN SER VERDADERAS O FALSAS

JUICIOS

- ▶ INTERPRETACIONES U OPINIONES;
- ▶ NO NECESARIAMENTE COMPARTIDOS;
- ▶ DEPENDEN DE QUIEN OBSERVA.

IMPORTANCIA DE DISTINGUIRLOS:

- ❑ PARA NO CONDENAR AL "OTRO";
- ❑ NO VIVIR NUESTRAS OPINIONES COMO VERDADES ABSOLUTAS;
- ❑ ABRIRNOS A NUEVAS POSIBILIDADES.

ACTOS LINGÜÍSTICOS

DECLARACIONES: generamos un nuevo mundo para nosotros.

✓ El mundo se adapta a la palabra.

✓ Las declaraciones están relacionadas con el poder, y esta capacidad puede venir de la fuerza o la autoridad otorgada por nosotros, o la comunidad para hacer declaraciones válidas.

✓ Solo generamos un mundo diferente a través de nuestras declaraciones si tenemos la capacidad de llevarlas a cabo, al declarar nos comprometemos a actuar en consecuencia.

▶ **PROMESAS:** Son actos declarativos que permiten coordinar acciones con otros. Yo me comprometo y el "Otro" acepta mi compromiso:

a) **PETICIONES:** Es un acto de coordinación con el "Otro" que nos permite lograr algo que individualmente no podríamos lograr. Cuando hacemos una petición y es aceptada, se constituye el compromiso de ambos.

b) **OFERTAS:** Nosotros generamos el compromiso y nos ofrecemos a algo. Necesitamos la aceptación del "Otro" para que se lleve a cabo.

EN TODOS LOS CASOS SE TRATA DE ACCIONES A FUTURO



ESCUCHAR NO ES OIR

**OIR
+
INTERPRETAR
=
ESCUCHAR**

*Decimos lo que decimos y el "otro"
escucha lo que escucha.*

*Entre esas dos instancias
de comunicación existe
una BRECHA*



¿CÓMO ESCUCHAMOS?



Lógicamente por las palabras que se dicen;



Pero también el lenguaje "no verbal": posturas, tono de voz, gestos;



Mis propios juicios sobre la persona que me habla;



Mi propia historia y mis creencias sobre la situación planteada;



Mis emociones.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

PREJUICIOS SOBRE EL INTERLOCUTOR

Tener prejuicios sobre el interlocutor (por raza, clase social, educación, aspecto, etc.) ocasiona la falta de apertura a un diálogo franco y distendido.



MALOS ENTENDIDOS

Hay vacíos en el mensaje (vrg. no pedir con claridad, no establecer fechas, no dirigirse a la persona adecuada, no chequear si entendió).



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

MODELOS MENTALES

Tenemos diferentes interpretaciones del mundo, producto de nuestra educación y experiencias de vida.



FALTA DE EMPATÍA

No tener en cuenta las emociones de la persona con la que se pretende una comunicación.



BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

LENG. CORPORAL INADECUADO

Emplear gestos, posturas, tonos de voz, etc. que obstaculizan la comunicación.



NO "ESCUCHAR"

Expreso "mi verdad" sin espacio para la escucha de lo que el otro tiene para mostrarme.



BARRERAS DEL CANAL



- MALA COBERTURA
- LENGUAJE DIFERENTE ENTRE EMISOR Y RECEPTOR
- RUIDOS DEL ENTORNO

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Estilo pasivo



Estilo asertivo



Estilo agresivo





¿CÓMO COMUNICARNOS MEJOR?

DECÁLOGO DE LA ESCUCHA ACTIVA

Elimina posibles distracciones; no hagas otra cosa al mismo tiempo;

Haz que quien habla se sienta cómodo;

Emplea gestos y posturas que demuestren atención;

Mira a quien te está hablando;

Emplea un tono y volumen de voz adecuados;

Deja hablar: no interrumpas;

Concéntrate en lo que se dice para entender, no para responder;

Intenta identificar los sentimientos de quien habla;

Se paciente;

Controla tus emociones e impulsos.

TODO SE RESUME EN:

Escuchar antes de hablar y pensar antes de actuar.

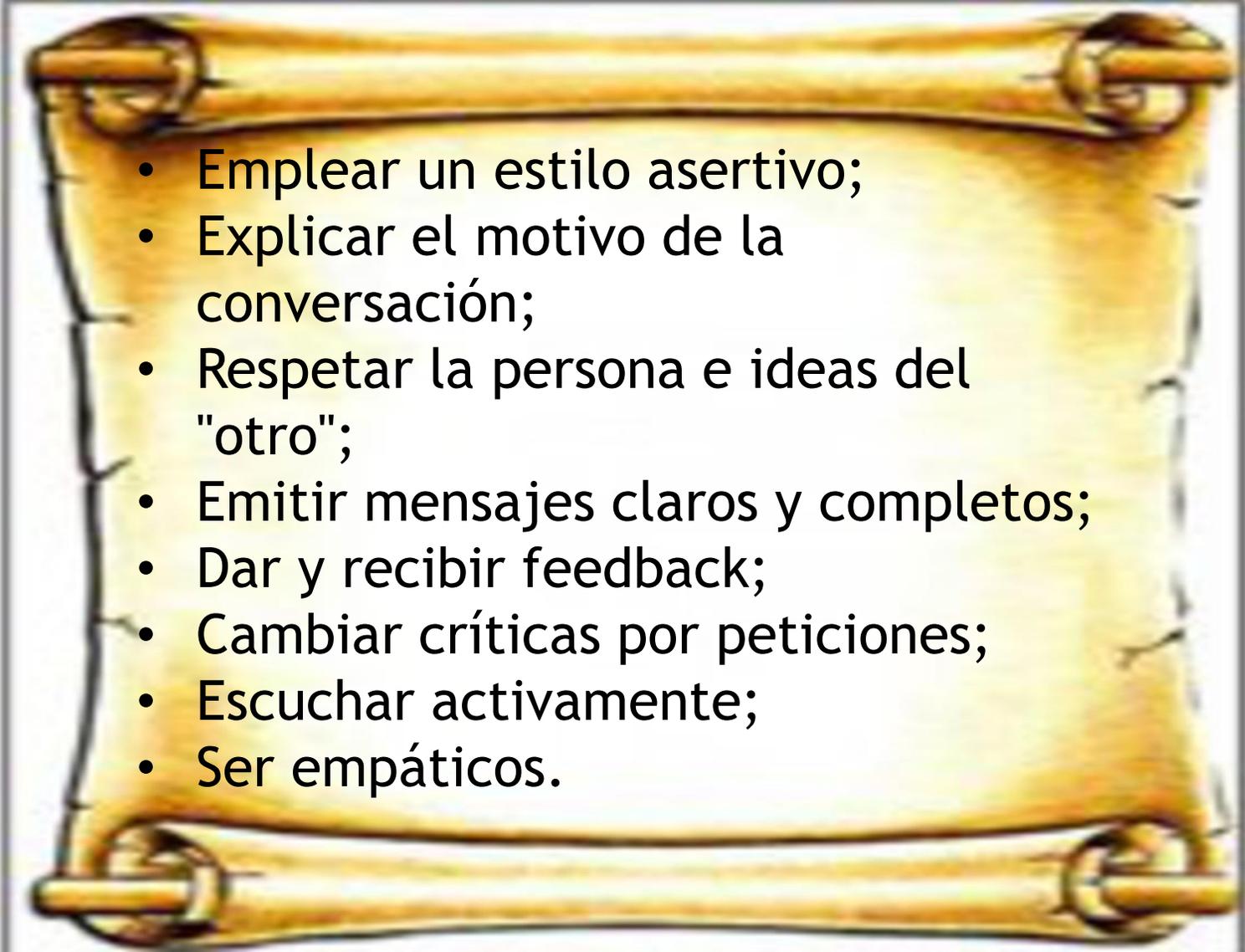
¿QUÉ IMPLICA TENER EMPATÍA?

La empatía es definida como la capacidad que tenemos las personas para comprender la vida emocional de otra persona, implicando ello saber ponernos en el lugar del otro y comprender qué está sintiendo u opinando en determinadas situaciones.

Implica:

- ▶ Saber escuchar;
- ▶ Interpretar las señales no verbales;
- ▶ Mostrar comprensión;
- ▶ Prestar ayuda emocional (si es necesario).

COMUNICACIÓN EFECTIVA

- 
- A scroll with a list of communication tips. The scroll is yellow and has a black border. The text is written in black. The scroll is unrolled and has a black border. The text is written in black. The scroll is unrolled and has a black border. The text is written in black.
- Emplear un estilo asertivo;
 - Explicar el motivo de la conversación;
 - Respetar la persona e ideas del "otro";
 - Emitir mensajes claros y completos;
 - Dar y recibir feedback;
 - Cambiar críticas por peticiones;
 - Escuchar activamente;
 - Ser empáticos.

¡MUCHAS GRACIAS!

Nos vemos el Viernes 25 de junio a las 15hs

Andrea y Eva