

RES. CACFJ N°: 16/11

Buenos Aires, 19 de diciembre de 2011

VISTO:

El informe presentado por el Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial mediante Memo CFJ N° 642/11, con motivo de la propuesta de realización del "**Programa Permanente de Capacitación y Profundización en Comunicación Verbal, Gestual y Escrita**", y

CONSIDERANDO:

Que el contenido del programa propuesto se inscribe en el marco de objetivos del Plan Anual de Actividades 2012.

Que a tales efectos se ha convocado a un destacado conjunto de docentes y expertos en la materia.

Que las actividades que integran el plan propuesto por el Centro de Formación Judicial redundarán en beneficio de una capacitación específica en la materia para sus destinatarios.

Que, en cuanto a fecha, horario y lugar de realización de las actividades, para una mejor organización, corresponde delegar en la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial su determinación.

Se ha elaborado una propuesta de contenidos y metodologías que resultan adecuadas a los objetivos señalados, que pueden incluirse entre los fines del Sistema de Formación y Capacitación Judicial,

Por ello,

**EL CONSEJO ACADÉMICO
DEL CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Art. 1º: Apruébase el "**Programa Permanente de Capacitación y Profundización en Comunicación Verbal, Gestual y Escrita**", con los contenidos y desarrollo que se detallan en el Anexo I.

Art. 2º: Desígnanse como docentes a las Dras. Silvina Ramirez, Prof. Pilar Tadei, María José Ubertalli, Paula Croci, Silvina Marsimián, Rosa Elena Rodríguez Luna, Int. Amalia Korszyk y facúltase a la Secretaría Ejecutiva a convocar docentes según la temática que se requiera.

Art. 3º: Los docentes y coordinadores que dicten las actividades señaladas percibirán la retribución establecida en la resolución que fija los honorarios docentes vigente al momento de inicio de la actividad.

Art. 4º: Delégase en la Secretaría Ejecutiva del Centro de Formación Judicial la determinación de expositores, fechas, horarios y lugares en los que se desarrollarán las actividades mencionadas en la presente resolución.

Art. 5º: Regístrese, comuníquese al Consejo de la Magistratura, hágase saber a la Oficina de Administración y Financiera del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Tribunal Superior de Justicia, al Ministerio Público, a la Cámara de

RES. CACFJ N°: 16/11

Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario, a la Cámara de Apelaciones en lo Penal, Contravencional y de Faltas, publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, oportunamente, archívese.

RES. CACFJ N° 16/11

RES. CACFJ N°: 16/11

**ANEXO I
PROGRAMA PERMANENTE DE CAPACITACIÓN Y PROFUNDIZACIÓN EN
COMUNICACIÓN VERBAL, GESTUAL Y ESCRITA**

• Actividad	Programa Permanente de Capacitación y Profundización en Comunicación Verbal, Gestual y Escrita
• Destinatarios	Magistrados, Funcionarios, Integrantes del Ministerio Público y empleados del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Profesionales del derecho interesados en la materia.
• Vacantes	30 (treinta) inscriptos por curso
• Duración	Ciento setenta y seis (176) horas reloj, diez (10) horas reloj por cada curso, a excepción del curso sobre lengua de señas que es de dieciseis (16) horas reloj y el curso de oratoria forense que dura seis (6) horas reloj.
• Regularidad	80% de asistencia (Una -1- inasistencia como máximo en cada curso).
• Docentes	Dra. Silvina Ramirez, Prof. Pilar Tadei, Prof. Silvina Marsimian, Prof. María Alejandra Ubertalli, Prof. Paula Croci, Prof. Rosa Elena Rodríguez Luna, Int. Amalia Korszyk y docentes invitados
• Observaciones	El programa completo está compuesto por once (11) actividades. Se tomará una evaluación por curso consistente en el desarrollo de cada una de las herramientas estudiadas. Cada curso podrá hacerse valer como actividad libre de la Res. CSel. N° 175/07.

PROGRAMA

Con este programa se pretende sistematizar las actividades vinculadas a la *comunicación* aprobadas por la Resolución CSel. N° 175/07 junto con aquellas, de la misma temática, que ha organizado el Centro de Formación Judicial, a fin de lograr la concentración y organización práctica y efectiva de las mismas.

La citada Resolución establece la aprobación de distintas actividades que brindan a los agentes herramientas y conocimientos para cumplir con su labor de una manera eficaz y eficiente para desarrollar satisfactoriamente la carrera judicial. Dentro de ellas se incluyen en este programa las que están dirigidas a fortalecer los canales de comunicación entre los grupos de trabajo como pilar fundamental del desarrollo institucional.

El objetivo general del programa es:

- fortalecer y enriquecer los canales de comunicación tanto internos como externos.
- apostar a que desaparezcan los conflictos que genera la falta de comunicación.

Tras la capacitación se espera observar una mejora en la comunicación, expresión y actitudes de los agentes, lo que va a generar un avance en la productividad y en el desempeño, que no solo beneficia al individuo sino también al grupo de trabajo y redundará en un buen intercambio con el entorno a través de una efectiva prestación de servicios y atención al público.

Se propone realizar estos cursos aplicando la modalidad "*en la oficina*", lo que permite que la coordinación de las actividades se ajuste a las necesidades del grupo, y que los asistentes se capaciten dentro de su horario laboral. Asimismo el docente podrá conocer el ámbito donde se desenvuelven los agentes y podrá usar o aplicar ejemplos relevantes de la práctica real del grupo.

Se apunta a generar cambios en los grupos de trabajo y en el individuo en tanto parte de ese grupo y el impartir las clases en el lugar donde se realiza la tarea diaria permite detectar las debilidades y falencias para trabajar directamente sobre esos factores.

CONTENIDOS

ACTIVIDAD: TALLER DE ESCRITURA

Según programa aprobado por Resolución CSel. N° 175/07.

RES. CACFJ N°: 16/11

Módulo I - "Taller de Escritura para aspirantes"

Módulo II - "Taller de Escritura I"

Módulo III - "Taller de Escritura II - Técnicas de Despacho"

Módulo IV - "Taller de Escritura III"

ACTIVIDAD: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Según programa aprobado por Resolución CSel. N° 175/07.

ACTIVIDAD: TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Según programa aprobado por Resolución CSel. N° 175/07.

ACTIVIDAD: ORATORIA AL ALCANCE DE TODOS

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: aprender progresivamente los sencillos secretos para hablar no solo frente a un público en forma natural, creíble y convincente, sino ante un jurado constituido.

Saberes conceptuales: adquirir habilidades para lograr exposiciones claras, precisas y ordenadas. Técnicas para lograr un buen uso y manejo de los gestos.

Saberes actitudinales: adquirir herramientas para desenvolverse efectiva y eficazmente a la hora de tener que hablar en público. Aprender a manejar de manera correcta la voz y la importancia de la actitud que debe tomarse para hablar en público.

Módulo I - "El Lenguaje (introducción)"

Contenidos:

Cómo superar el temor de hablar en público. Desinhibición completa.

Cómo hacer para no olvidarnos lo que tenemos que hablar.

Tratamiento de las lagunas mentales. Ejercicios/prácticas.

Organización del Pensamiento.

La inspiración inicial. La disposición de las ideas.

Claridad en los ejemplos. La incidencia del YO. Necesidades prioritarias.

Módulo II - "La Oratoria: praxis, elocuencia (técnica)"

Contenidos:

El uso y el manejo de la voz.

Cómo producir la resonancia. Proyección. Lenguaje gestual.

Retórica de la voz. Sentido de la pausa. Reconocer y hacer un buen uso de la voz.

Cómo pintar las palabras. Coherencia y concordancia emotiva. Argumentar/debatir.

Módulo III - "Actitudes del Orador (teatralización/dramatización)"

Contenidos:

Creación del Área Común. Mire (se), observe (se) y aprenda cómo se muestra y lo "ven" los otros.

La vida psíquica del oyente. Como impresionar y convencer naturalmente.

Comunicación bilateral (introducción).

Práctica-taller.

La claridad de expresión. Manejo y formas del uso práctico de los gestos.

Cómo hacer el desarrollo (nudo). Evitemos el vocabulario técnico.

Cómo decir y qué comunicar. ¿Porqué no dibujar? Cómo finalizar.

Metodología y materiales comunes a todos los módulos:

Proyector con pantalla para auditorium, micrófono preferentemente inalámbrico, atril con micrófono, pizarrón para fibras (roja, negra y verde). PC con programa Power Point. Una cámara de video para proyección en vivo de las prácticas y un camarógrafo. Ejercicios para organizar las ideas antes de una presentación.

ACTIVIDAD: ORATORIA – TÉCNICAS DE EXPRESION

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: cómo pararse frente a un auditorio.

RES. CACFJ N°: 16/11

Saberes conceptuales: técnicas de concentración, conversación.

Saberes actitudinales: vencer el temor a hablar en público.

Contenidos:

La técnica oratoria. El proceso de comunicación.

La evolución de la oratoria.

El discurso y la improvisación.

Técnicas. Silencio, tonos y matices. Vicios comunes.

Diferentes técnicas:

1. Concentración. Los gestos, la postura y el aspecto.
2. Temores, distintos tipos. Superación de obstáculos psicológicos y sociológicos.
3. La diferencia en la apertura y reconducción del discurso.

La conversación.

Simposio. Coloquio, foro y debate. Conducción y moderación.

Condiciones y cualidades del orador aplicado a la gestión de audiencias.

Conversación acción. Conversación cambio.

Estructura del discurso

Introducción. Cuerpo. Cierre.

Desde la presentación. Recursos y secretos.

Otra forma otro estilo.

Las palabras "valor" y lo "no verbal".

ACTIVIDAD: ORATORIA FORENSE

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: conocer las herramientas de la oratoria y la comunicación asertiva.

Saberes conceptuales: incorporar que: la oralidad es la regla, la escritura la excepción y el abogado está obligado a hablar, informar y alegar ante los Juzgados y Tribunales.

Saberes actitudinales: adquirir una nueva personalidad profesional y una habilidad negociadora.

Contenidos:

Módulo1: Preparación Previa al Juicio Oral.

CÓMO ELABORAR UN ALEGATO:

Introducción.

Las presiones en distintos medios. Objetivo Triunfar. Capacitación.

Desarrollo de una Personalidad Profesional. Las Necesidades.

Aptitudes a desarrollar. Nómina. Cómo incrementar una actitud positiva. La Fuerza Inductora. La estructura anímica.

Cómo incrementar una capacidad de expresión, de persuasión. Simpatía.

Cómo incrementar una capacidad de crear e imaginar, de ubicación. Ventajas.

Tipo de Interlocutores. Cómo reconocerlos y cómo tratarlos.

Ejemplos prácticos.

CÓMO ELABORAR UN DISCURSO:

La claridad de expresión. Cómo hacer el desarrollo (nudo)

Evitemos el vocabulario técnico excesivo. Tengamos precaución con los números.

¿Porqué no dibujar? Utilicemos una de las leyes de la memoria.

La claridad de los ejemplos.

CÓMO ELABORAR UN DISCURSO:

Como impresionar y convencer (1)

La vida psíquica del oyente (Parte I): la incidencia del Yo.

Las necesidades prioritarias.

Módulo 2: Técnicas y Recursos Comunicativos

CÓMO ELABORAR UN ALEGATO:

La vida psíquica del oyente (Parte II): El área común.

Hagamos que los oyentes acepten lo que queremos, con algo *que ya creían*.

Haga que sus números impresionen.

RES. CACFJ N°: 16/11

El arte de la repetición. La acumulación.
Comparemos creando imágenes en la mente del oyente.
Usemos testimonios de personas conocidas.

CÓMO FINALIZAR UN DISCURSO:

Por qué algunos abogados no terminan bien sus alegatos.
La fuente de Comunicación. Mensaje.
La Capacidad del Receptor. Receptor.
Los predominantes sensoriales.
Proxémica y Cronemia.
El Lenguaje de V. Satir.
Tratamiento de las Objeciones y los Prejuicios

Modulo 3: Tecnología extendida de la Oralidad

TIEMPO ANTERIOR AL ALEGATO:

La mujer abogado. Porte, personalidad y autoridad en el Juicio Oral.
El profesional y otros actos comunicativos.

EL CUERPO PROYECTADO:

Arquetipo y Personalidad en escena.
Su imagen visual. Su imagen corporal. Su imagen vocal.

ACTIVIDAD: TEORÍA Y PRÁCTICA DEL DISCURSO ARGUMENTATIVO

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: desarrollar y/o profundizar las competencias para la comprensión y la producción de discursos argumentativos.

Saberes conceptuales: mejorar el dominio sobre los diversos códigos para adecuar su uso al destinatario.

Saberes actitudinales: colaborar en la formación de eficientes usuarios de la lengua.

Contenidos:

El carácter fundamentalmente argumentativo de la lengua.

Estructuras y estrategias argumentativas (analogía, ejemplificación, cita de autoridad, refutación, preguntas retóricas, concesión).

La argumentación como proceso polifónico.

Los encadenamientos argumentativos.

Orientación y fuerza argumentativa.

Estudio de operadores y conectores argumentativos. Relaciones conectivas entre proposiciones.

ACTIVIDAD: SEMINARIO/TALLER: COMUNICAR Y ARGUMENTAR

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: desarrollar y/o profundizar las competencias para la comprensión y la producción de discursos argumentativos.

Saberes conceptuales: mejorar el dominio sobre los diversos códigos para adecuar su uso al destinatario.

Saberes actitudinales: colaborar en la formación de eficientes usuarios de la lengua.

Contenidos:

Pertinencia del discurso según la situación comunicativa. Diferentes registros. Relación emisor-receptor.

Revisión y actualización de conocimientos básicos inherentes al proceso de escritura.

Variaciones semánticas según el uso de conectores y de modos y tiempos verbales.

Discurso argumentativo: análisis y producción.

Estructuras y estrategias argumentativas (analogía, ejemplificación, cita de autoridad, refutación, preguntas retóricas, concesión).

Relaciones conectivas entre proposiciones. Clasificación de conectores (argumentativos, contraargumentativos, consecutivos, reevaluativos, reformulativos).

RES. CACFJ N°: 16/11

Metodología y materiales: Clases expositivas y prácticas, método de casos, análisis de textos. Presentaciones en Power Point. Material de apoyo para los asistentes.

ACTIVIDAD: PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: conocer el modelo formal y dinámico de cómo funciona la mente y la percepción humana, cómo procesa la información y la experiencia y las diversas implicaciones que esto tiene para el éxito personal.

Saberes conceptuales: identificar las estrategias internas que utilizan las personas de éxito, aprenderlas y enseñarlas a otros (modelar) para facilitar un cambio evolutivo y positivo.

Saberes actitudinales: aumentar de manera notable y rápida la autoconfianza. Mejorar las relaciones interpersonales. Desarrollar el crecimiento personal y profesional hacia el éxito. Negociar y solucionar conflictos de manera positiva.

Módulo I - "Técnicas para lograr una comunicación eficaz"

Contenidos:

Mapa y territorio: Conocer distintos modelos mentales. Distinguir los filtros individuales. Comprender la representación del mundo del otro. Aceptar las diferencias.

Sistemas representacionales: Conocer el sentido que utilizan preferentemente los individuos para conectarse con el mundo.

Calibrado: Observar con agudeza sensorial. Percibir indicadores mínimos para poder acompasar.

Acompasamiento: Entrar en el mundo del otro a través del lenguaje no verbal. Acompañarlo en sus procesos. Diferenciar proceso y contenido.

Rapport: Establecer vínculos de confianza, afinidad y armonía, salir del "rollo interno" llevando la atención hacia el otro.

Liderar: Crear acciones que darán como resultado alcanzar objetivos determinados. Crear estados deseados compartidos con el liderado.

Estilos de elección: Conocer los programas internos que brindan la estructura para determinar a qué le prestan atención los individuos y qué experiencias usan para decidir.

Módulo II - "PNL orientada a objetivos"

Contenidos:

Pensamiento general y específico. Submodalidades.

Cambio. Señales de resistencia individual.

Señales de resistencia organizacional.

Condiciones para la formulación de un objetivo.

"Go for it".

La creatividad aplicada al logro de objetivos.

Método de Disney.

Metodología y materiales comunes a todos los módulos: Clases expositivas y prácticas, método de casos, análisis de textos. Presentaciones en Power Point. Material de apoyo para los asistentes.

ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: desarrollar y fortalecer la imagen institucional.

Saberes conceptuales: desarrollar los conocimientos básicos y la importancia del mantenimiento de una imagen institucional para lograr la rápida identificación en la comunicación pública.

Saberes actitudinales: importancia de la creación de una imagen institucional.

Contenidos:

Tendencias comunicacionales en el nuevo contexto tecnológico.

RES. CACFJ N°: 16/11

La "participación ciudadana" en la producción y circulación de información. La Web, la telefonía celular y sus procesos entrópicos.

Objetivos, estructura y herramientas de la comunicación de una institución pública. La construcción de la relación con los públicos.

El modelo de la "mediación periodística" y el modelo de la "producción de contenidos". Características de la cobertura periodística de la Justicia. Experiencias de gestión de medios de comunicación institucionales.

El manejo de crisis y estrategias para el fortalecimiento de la imagen institucional. Sistemas de medición de la imagen.

El Manual de Identidad Visual. Experiencia de elaboración y aplicación en el Consejo de la Magistratura.

Metodología y materiales:

Taller con panelistas invitados. Clases expositivas y prácticas, método de casos, análisis de textos. Presentaciones en Power Point. Material de apoyo para los asistentes.

ACTIVIDAD: MEDIA COACHING

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: actualizar la formación de los agentes del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Saberes conceptuales: transmitir los conocimientos teórico-prácticos que permitan cumplir con idoneidad las tareas habituales.

Saberes actitudinales: destacar la importancia de la labor judicial y la responsabilidad con que ella debe ser asumida, a la vez del adecuado trato con litigantes y profesionales.

Contenidos:

La prensa *real*. Sus estilos, intereses y preocupaciones en el medio nacional y el local. Mitos y convenciones sobre ideas, argumentos, discursos e información pública.

Pensamiento y lenguaje en acción. La política y la función pública como noticia y la noticia como discurso.

Persuasión y liderazgo. Unidad de discurso. Responsabilidad institucional y confiabilidad.

Técnicas de información pública. Información escrita; cómo prepararla con formato publicable. Información verbal, como prepararla como secuencia de anuncios claros y contundentes, libres de formalismos. Técnicas específicas para anuncios públicos.

Técnicas de entrevista. Programada, espontánea, de pasillo, de calle. Sincronismo entre discurso, mirada y gestualidad. Técnicas de control de la entrevista. Acuerdos conversacionales.

Técnicas de conferencias de prensa, programadas, espontáneas o urgentes. Cómo responder o anunciar sólo lo que se quiere sin ser boicoteado. Cómo lograr que los periodistas subordinen su impaciencia o sus urgencias por cierre al interés general.

Medios audiovisuales. Manejo de voz, postura, respiración, miradas, pausas. Preparación previa.

Manejo de los anticipos y de la informalidad. Riesgos y limitaciones del "off the record".

Riesgos y limitaciones de la filtración de información a "amigos". Necesidad de una red interna de administración de los anticipos, para que ningún funcionario resulte sorprendido.

Contención de demandas de información y respuesta sobre temas inconclusos, asuntos fuera de nuestra agenda o función. Como transformar el "no sé" o "no tengo comentarios" en una respuesta afirmativa.

Comunicación de asuntos complejos o en situaciones críticas. Organización de las presentaciones y asignación de los roles. Impedir la multiplicación de voceros.

Ejercicios, casos.

Metodología y materiales: Exposiciones dialogadas, y otros instrumentos que posibiliten la participación activa de los cursantes, tales como: estudio de casos, técnicas de autoevaluación, simulaciones, trabajo colectivo y discusiones abiertas, siendo el instructor un facilitador del aprendizaje individual y colectivo. Exposiciones

RES. CACFJ N°: 16/11

teóricas, presentaciones Power Point, juegos, dinámicas grupales, *role playing*. Módulo Práctico: Investigación bibliográfica guiada / trabajo de campo a elección del cursante.

ACTIVIDAD: CURSO BÁSICO SOBRE LENGUA DE SEÑAS ARGENTINA

Objetivos Generales:

Saberes procedimentales: capacitar a los agentes del Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires para la atención de personas con problemas hipoacusicos.

Saberes conceptuales: transmitir los conocimientos teórico-prácticos que permitan cumplir con idoneidad las tareas habituales.

Saberes actitudinales: importancia de la comunicación con personas con problemas hipoacusicos.

Contenidos:

Introducción a la Lengua de Señas Argentina (LSA). Características de LSA. Breve Reseña Histórica. Conocimientos Generales básicos. Práctica de habilidad manual. Dactilológico Argentino (alfabeto). Enseñanza y Prácticas de Articulación. Días de la semana.

¿Quiénes son los sordos?. Hipoacusia vs. Sordera. Adquisición del Lenguaje en la persona sorda. La voz de los sordos. Configuraciones de LSA I. Meses del año. Nociones simples de estructura gramatical de la lengua de señas. Comparación entre LO y LSA. Configuraciones de LSA II. Parámetros de la Lengua de Señas. Pronombres Personales.

Educación y cultura de la Persona Sorda. Oralismo. Lengua de Señas. Bilingüismo. Lectura Labial. Un Mundo de Capacidades. "No discapacidad". Números. Reemplazo y utilización de verbos. Utilización de opuestos - si - no

Guía de consejos útiles para el oyente. Un diálogo: Saludo – Desarrollo – Despedida. Interrogantes. Familia I. Emociones I. Primeras preguntas básicas I. Vocabulario específico laboral. Clase practica con la presencia de una persona sorda como invitada

Metodología y materiales: Exposiciones dialogadas, y otros instrumentos que posibiliten la participación activa de los cursantes, tales como: estudio de casos, técnicas de autoevaluación, simulaciones, trabajo colectivo y discusiones abiertas.